

Tartu Ülikool
Sotsiaalteaduste valdkond
Ühiskonnateaduste instituut
Sotsiaaltöö ja sotsiaalpoliitika õppekava

✓

Kai Jürmann
**Info- kommunikatsioonitehnoloogia kasutamine sotsiaaltöös:
sotsiaaltöötajate perspektiiv**
Magistritöö

Juhendaja: Merle Linno, MSW

Tartu 2017

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töös kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

Kai Jürmann

29.05.2017

ABSTRACT

Use of information and communications technology in social work: From the viewpoint of social workers

Information and communications technology (ICT) is improving every day. New devices or technological solutions, which affect interpersonal communication, are being created more often than ever before. ICT has reached nearly all areas of life, including social work and the lives of social workers. Social workers use ICT tools and respective applications in their day-to-day work, but there is little research that looks into this field. Moreover, when it comes to using ICT tools, the behavioural and ethical sides of social workers' use of ICT tools and respective apps have been overlooked. No official international or Estonian documents have been drawn up that would support and instruct social workers in their use of ICT tools and respective apps, and there is also no discussion on the subject.

The goal of this master's thesis is to provide an overview of the practical use of ICT tools and respective apps in social work in Estonia, based on the viewpoints of social workers. In order to collect data, seven semi-structured interviews were carried out with social workers from several Estonian towns.

The research indicates that the social workers who took part in the study use ICT tools and respective apps on a daily basis to perform their work duties. This mainly involves the need to communicate with clients, colleagues and partners, to share and receive information and look for information on clients through unofficial channels (mainly via Google and Facebook). According to social workers, ICT tools and respective apps make their work more efficient and operative.

Although ICT tools and respective apps provide excellent opportunities for work, social workers who participated in the study still preferred personal contact as it helps to avoid misunderstandings. Based on clients' perspectives, however, social workers felt that some people would find it easier to communicate via ICT tools and respective apps due to health

conditions or personal preference. But they also felt that certain clients have very little knowledge of the internet and lack practical skills, as well as have poor awareness of virtual ethics and safety.

All social workers who took part in the study have created personal Facebook accounts and some of them use Facebook Messenger to talk to clients and colleagues. They do not make any work-related information publicly available in that environment. Communicating on the Facebook Messenger platform has made it harder for social workers to separate their professional and private lives. Social workers also seemed hesitant as to the safety of their data because Facebook has a lot of provisions addressing that issue.

The study included social workers who felt that ICT tools should be covered in the ethics code for workers engaged in the social field, but there were also those who believed that first there should be discussions on the matter.

Keywords: ICT in social work, social media, professionalism, ethics, knowledge and practical skills

SISUKORD

SISSEJUHATUS	7
I UURIMUSE KONTEKST	10
1.1 Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia (IKT) areng, levik ning inimeste kasutamise oskused	10
1.2 Tehnoloogia vahendatud suhtlemine	12
1.3 IKT vahendite ja nende rakenduste kasutamine	14
1.4 Ligipääs IKT vahenditele ja nende pakutavatele võimalustele	16
1.4.1 Digitaalne lõhe.....	18
1.4.2 Digitaalsed pärismaalased, immigrandid ning uusasunikud.....	19
1.5 Eneseesitlus virtuaalses keskkonnas.....	20
1.6 Privaatsus ja digitaalne jalajälg	22
II INFO- JA KOMMUNIKATSIOONITEHNOLOOGIA (IKT) NING SOTSIAALTÖÖ	25
2.1 Võimalused IKT kasutamisel	25
2.2 Ohud IKT kasutamisel.....	26
2.3 Informatsiooni otsimine juurdepääsupiiranguteta allikatest.....	29
2.4 Juhised sotsiaaltöötajatele internetis käitumisel	30
2.5 Probleemiseade	35
III METOODIKA	38
3.1 Metodoloogiline lähtekoht.....	38
3.2 Andmekogumismeetod.....	38
3.3 Uurimuses osalejad.....	38
3.4 Uurimuse eetiline aspekt	39
3.5 Uurimuse käik	39
3.6 Analüüsi meetod	40
3.7 Eneserefleksioon.....	40
IV ARUTLEV ANALÜÜS	42
4.1 IKT vahendite kasutamine sotsiaaltöös	42
4.1.1 Positiivsed omadused: klientide perspektiivist lähtumine.....	44
4.1.2 Positiivsed omadused: sotsiaaltöötajate perspektiivist lähtumine	47
4.1.3 Negatiivsed omadused: sotsiaaltöötajate perspektiivist lähtumine	50

4.2 IKT vahendite kasutamine klienditöös vajaliku informatsiooni kogumisel.....	54
4.3 Mitteametlike kanalite kaudu kogutud info kasutamine kohtus.....	58
4.4 IKT vahendite kasutamine info jagamiseks.....	60
4.5 Sotsiaalvõrgustike kasutamine eraelus ja privaatsus	62
4.6 Blogimine	66
4.7 Isikliku ja professionaalse elu eraldamine.....	69
4.8 Sotsiaaltöötajate kogemuste kirjeldused: klientide teadlikkus ja käitumine	74
4.9 Sotsiaaltöötajate kogemuste kirjeldused: klientide ligipääs internetile, nende teadmised ja praktilised oskused	76
4.10 IKT vahendite kajastamine sotsiaalala töötaja eetikakodeksis.....	81
4.11 Soovitused teistele sotsiaaltöötajatele virtuaalses keskkonnas käitumisel.....	83
KOKKUVÕTE JA SOOVITUSED	87
KASUTATUD KIRJANDUS	91

SISSEJUHATUS

Maailm muutub kiires tempos – iga päev luuakse midagi uut ning muudetakse olemasolevat paremaks. Kiiretele muutustele ja hüppelistele arengutele on palju kaasa aidanud info- ja kommunikatsioonitehnoloogia (IKT) areng. Viimane on olnud nii võimas, et mõnede ajaloolaste sõnul sai 1970. aastatel alguse kolmas industriaalne revolutsioon, mil toimusid murrangulised muutused arvutitehnoloogias ning kommunikatsioonis (Nabeker 1998). Tänapäeval on arvuti, telefon, nutiseadmed jmt muutunud inimeste igapäevasteks kaaslasteks ning väga paljudel inimestel on võimalus kasutada internetti ning IKT vahendite rakendusi.

IKT on tunginud pea igasse eluvaldkonda ning sealhulgas ka sotsiaaltöösse ja sotsiaaltöötajate ellu. Sotsiaaltöötajad suhtlevad igapäevaselt oma klientide, kolleegide ja teiste asutuste töötajatega (näiteks meditsiini-, haridustöötajatega jt) telefoni ja e-kirjade teel ning viivad oma töö tarbeks läbi otsinguid erinevates andmebaasides. IKT vahendite ja nende rakenduste kasutamist soodustab ka asjaolu, et sotsiaaltöötajatele on loodud spetsiaalselt enda töö tegemiseks tehnoloogiapõhiseid keskkondi nagu näiteks Eestis sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregister (STAR). Kuna sotsiaaltöötajad suunatakse teadlikult virtuaalsesse keskkonda, siis suureneb ka tõenäosus, et nad puutuvad kokku ja kasutavad ka selliseid virtuaalseid keskkondi, mis ei ole nende töö tegemiseks loodud (näiteks sotsiaalmeediat).

Sotsiaalmeedia koosneb erinevatest tehnoloogiatest ja tööriistadest nagu näiteks (mikro)blogidest (nt WordPress ja Twitter), sotsiaalsõrgustikest (nt Facebook) ja teistest internetipõhistest platvormidest (Khan 2015). Viimastel aastatel on eriti populaarseks muutunud erinevad sotsiaalsõrgustikud, mis julgustavad inimesi diskussioonides osalema, oma kogemustest, mõtetest ja emotsioonidest kirjutama ning seeläbi ka endast erinevat infot jagama. Sotsiaalsõrgustikele omase avatuse ja enese informatsiooni avaldamise tõttu vajavad sotsiaaltöö kolm olulist teemat - konfidentsiaalsus, privaatsus ning eetika üha enam digitaliseeruv maailmas suurt tähelepanu.

Mulle teadaolevalt on IKT vahendite ja nende rakenduste kasutamist Eesti sotsiaaltöötajate seas vähe uuritud ning seetõttu on nimetatute kasutamisest sotsiaaltöös väga vähe teada.

Selline teadmine on aga oluline, sest IKT mõjutab inimestevahelisi interaktsioone. IKT vahendite võimaldatud virtuaalne keskkond ei eksisteeri füüsiliselt, kuid seal tegutsevad füüsilises keskkonnas päriselt eksisteerivad inimesed koos oma kogemuste, mõtete, emotsioonide ja suhetega. Mõned virtuaalse keskkonna iseärasused (näiteks nagu anonüümsus, füüsilise läheduse puudumine jt) võivad aga mõjutada seda, kuidas inimesed füüsilisest maailmast pärit rakendavad. See uus keskkond, millega inimesed on üha rohkem seotud, on (vahel isegi väga) sarnane füüsilise maailmaga, kuid nende vahel on ka erinevusi, mis tõttu ei saa neid võrdsustada.

Eestis puudub riiklik statistika selle kohta, kui paljud sotsiaaltöötajad kasutavad enda töös klientidega IKT vahendeid ning nende rakendusi. Ei ole ka teada, paljud neist teevad seda eraelus ning kuidas võib see mõjutada nende tööalast kasutamist, kuidas nad hoiavad virtuaalses keskkonnas lahus enda töö- ja eraelu, kujundavad eneseesitlust ning mõtestavad seelses keskkonnas enda kui sotsiaaltöötaja käitumist laiemalt. Uuringud mujalt maailmast näitavad, et näiteks sotsiaalmeedia kasutamise protsent on sotsiaaltöötajate seas suurenemas (Dombo, Kays ja Weller 2014). See võib viidata sellele, et üldine IKT kasutamine on suurenemas ning seda tõenäoliselt ka Eestis, sest Eesti on IT-valdkonnas, võrreldes paljude teiste riikidega, väga eesrindlik maa.

Meil on e-valimised, virtuaalsed õppekeskkonnad, me saame teha tuludeklaratsiooni enda nutitelefonist, anda ID-kaardi või mobiil-IDga digiallkirja jne ning tõenäoliselt paljud meist ei suuda kujutada ette elu ilma IKT vahendite ja nende pakutavate võimalusteta. Kogu selle tormilise edasimineku juures näib, et tähelepanuta on jäänud sotsiaaltöötajate IKT vahendite ja rakenduste kasutamise käitumuslik ja eetiline pool. Pole loodud ametlikke rahvusvahelisi või eestikeelseid dokumente, mis toetaksid ja suunaksid sotsiaaltöötajate IKT vahendite ja nende rakenduste kasutamist ning puudub ka selleteemaline avalik diskussioon.

IKT pakub inimestele palju suurepäraseid võimalusi, kuid samas võib see peita endas ka ohte, mistõttu delikaatsete teemade ja teiste inimeste heaoluga tegelevad spetsialistid peaksid kindlasti teadma, kuidas IKT vahendeid ja nende rakendusi enda töös mõtestatult kasutada.

Eelöeldust tulenevalt on minu magistritöö eesmärgiks anda sotsiaaltöötajate tõlgenduste kaudu ülevaade IKT vahendite ning nende rakenduste kasutamise praktikatest Eesti sotsiaaltöös. Magistritöö koosneb viiest peatükist. Esimeses peatükis kirjeldan uurimuse konteksti ning teises käsitlen info- ja kommunikatsioonitehnoloogia kasutamist sotsiaaltöös. Töö kolmandas osas kirjeldan ja põhjendan uurimismeetodit ning reflekteerin enda mõtteid ja tundeid seoses andmekogumise ja –analüüsiga. Neljandas peatükis analüüsin ja arutlen uurimuse käigus kogutud andmete üle. Magistritöö võtab kokku kokkuvõtte, kus olen välja toonud ka soovitused praktika arendamiseks.

Olen äärmiselt tänulik enda juhendajale Merle Linnole, kes oli väga toetav ja motiveeriv ning andis mulle töö kirjutamisel häid ning mitmekesiseid nõuandeid. Tänan enda retsensenti Reeli Sirotkinat heade soovituste eest ning ka kõiki uurimuses osalejaid uurimuses osalemise ning huvitavate mõtete jagamise eest.

I UURIMUSE KONTEKST

1.1 Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia (IKT) areng, levik ning inimeste kasutamise oskused

Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia (IKT) on termin nimetamaks erinevaid seadmeid ja meediakanaleid, mille abil on võimalik suhelda (näiteks telefonid ja arvutid koos kõikide neis sisalduvate rakendustega – internet, e-kiri, kiirsõnumid, sotsiaalvõrgustikud jne) (West ja Heath 2011). IKT vahendite areng sai alguse 20. sajandi lõpul. Enne 1980. aastat hakkas maailm kiirelt muutuma ning neil inimestel, kel oli ligipääs arvutile ja telefoniliinidele, oli võimalus vahetada teiste inimestega dokumente, saata sõnumeid ning lugeda uudiseid (Palfrey ja Gasser 2008). Samad autorid kirjutavad, et 1980. aastatel muutus populaarseks e-kiri, 1990. aastatel oli veeb ehk interneti rakendus inimestele laialdaselt ligipääsetav ning selle kümnendi lõpus hakkasid tekkima e-kaubanduse leheküljed, portaalid ning otsingumootorid. Keniston (2003) tõdeb, et kunagi varem ei ole kommunikatsiooni revolutsioon levinud nii kiirelt. Sama autor toob välja, et veebil kulus 4 aastat, et jõuda 50 miljoni inimeseni kui raadiol läks selleks aega 38 aastat, televisioonil 14 aastat ning trükipressil vähemalt sajand. Kuigi IKT vahendid on inimestele tuntud juba mõnda aega, siis nende pakutavad võimalused on alates 21. sajandist tohutult arenenud ning see areng on jätkuvalt kiire – uusi IKT lahendusi tuleb kogu aeg juurde. Wellman, Quan-Haase, Boase ja Chen (2002, West ja Heath 2011 kaudu) sõnul on IKT vahendid fundamentaalselt muutnud inimeste suhet aja ja ruumiga. Need vahendid võimaldavad suhelda virtuaalses maailmas, kus ruum ja aeg ei ole piiratud – selles keskkonnas saavad koos olla ühel ja samal ajahetkel inimesed erinevatest paikadest maailmas. Ka West ja Heath (2011) ütlevad, et inimesed on üha vähem seotud kindla asukohaga ning võimalus teiste inimestega suhelda ning informatsioonile ligi pääseda liigub koos inimeste ning nende kaasaskantavate seadmetega.

10 aastat tagasi ei olnud sotsiaalmeedia platvormid nagu Twitter, Facebook jpm suuremale avalikkusele veel nii tuntud kui praegu (Thackray 2014). Nüüdseks on IKT vahendid ning nende pakutavad võimalused muutunud väga laialdaselt kasutatavateks ja populaarseteks, mida kinnitab ka statistika. Näiteks 2016. aasta 30. juuni seisuga oli Twitter'is 313 miljonit aktiivset kasutajat (Company i.a) ning sama aasta 31. detsembri seisuga oli

sotsiaalvõrgustikus Facebook üle maailma 1,86 miljardit aktiivset kasutajat (Company info i.a). Need numbrid on tõenäoliselt kasvamas. Kommunikatsioonibüroo Dalton (2015) kirjutab, et koostöös veebiagentuuriga Vurr läbiviidud uuringust selgus, et Facebook'is on üle 590 000 eestimaalasel konto ning kasutajaid on igas vanuserühmas. Selle statistika põhjal võib öelda, et ligi pooled Eestis elavatest inimestest kasutavad Facebook'i.

Eesti Statistikaameti andmetel on eestlased üsna usinad arvuti ja interneti kasutajad ning see trend paistab olevat tõusuteel. 2012. aastal kasutasid Eestis 53,4-91,9% 16-74 aastastest inimestest viimasel kolmel kuul arvutit ja internetti igapäevaselt ning 2015. aastal juba 68,3-96,8% (Eesti Statistikaameti 2016a). Kogu Eestis oli 2011. aastal 350,9 tuhandes leibkonnas juhtmega või juhtmevaba interneti püsiühendus ning mobiilne internetiühendus 62 tuhandes leibkonnas (Eesti Statistikaamet 2016b). 2016. aastal olid need numbrid vastavalt 423,4 ja 368,9 tuhat (Eesti Statistikaamet 2016b). Need arvud näitavad, et IKT vahendite ja interneti kasutamine on eestlaste seas jõudsalt kasvanud.

Aktiivne kasutamine ei pruugi aga tähendada, et seda tehakse oskuslikult. Näiteks Käger jt (2016) uurimuse tulemused infotehnoloogiliste võimaluste rakendamisest noorsootöös näitasid, et paljud Eesti noorsootöötajad tunnevad teadmatust võimalike digilahenduste osas ning omavad kasinaid teadmisi ja kogemusi infotehnoloogiast. Ka Pruulmann-Vengerfeldt, Roots, Strenze ja Ainsaar (2015) kirjutavad rahvusvahelise täiskasvanute oskuste uuringu PIAAC temaatilises aruandes, et Eesti inimeste toimetulekuoskused tehnoloogiarikkas keskkonnas on pigem tagasihoidlikud ning Eestis pööratakse IKT oskustele vähe tähelepanu.

Suurema tähelepanu alla on elanike IKT oskused võtnud Eesti infoühiskonna arengukava 2020, mille üheks meetmeks on Eesti inimeste digitaalse kirjaoskuse arendamine isikliku heaolu suurendamiseks (Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium 2013). Meetme sihiks on inimeste paranenud teadmised ja oskused interneti kasutamisel enda elukvaliteedi parandamiseks (Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium 2013). Tehnoloogia areneb iga päevaga aina paremaks ning üha tihedamini luuakse uusi seadmeid või digilahendusi. Võib öelda, et tehnoloogia areneb isegi kiiremini kui kasutajaskonna kasutamise oskused, seega on väga oluline tähelepanu pöörata ka inimeste praktilistele teadmistele. IKT oskuslik

kasutamine pakub märkimisväärset potentsiaali inimestele oma elukvaliteedi tõstmiseks (Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium 2013).

1.2 Tehnoloogia vahendatud suhtlemine

Suhtlemine ehk teisisõnu kommunikatsioon on vahend informatsiooni edastamiseks ning enda väljendamiseks (Guo ja Sanchez 2005). Suhtlemine võib olla vahendamata või vahendatud ehk informatsiooni on võimalik vestluspartnerile edasi anda silmast-silma suheldes või erinevate vahendite abil, sealhulgas IKT vahendite ja nende rakenduste kaudu (telefoni, arvuti jt teel vesteldes).

Telefoni teel ning üleüldse heli vahendava tehnoloogia abil suheldes kuuleme vestluspartneri häält, kuid ei näe tema kehakeelt ega näoilmeid. See tähendab, et me ei saa olla kindlad, kuidas kaaslane näiteks edastatud informatsiooni vastu võtab – tema sõnad võivad anda mõista küll üht, kuid tema tegelikud tunded ja mõtted võivad hoopis teised olla. Samas aitab inimest mõista ka lisaks öeldud sõnadele tema hääletoon ja –kõrgus (Rhoads 2010), kuid ka neid on võimalik kontrollida. Üldiselt võib öelda, et telefoni teel ehk verbaalselt suheldes säiluvad enamuse silmast-silma vestluse eelised, ära jäävad üksteise nägemine ning füüsiliselt koos olemine (Friedman ja Currall 2003). Samas võimaldavad IKT vahendite rakendused näiteks nagu Skype või Facebook'i videokõne vestluspartneritel üksteist näha ja kuulda ning seega kogeda justkui füüsilist koosolemist. Võib öelda, et videokõne teel suhtlemine on väga sarnane silmast-silma suhtlemisele. Erinevusi võivad tõenäoliselt tekitada võimalikud tehnoloogilised probleemid – näiteks, kui heli jõuab vastuvõtjani viivitusega või kui videopilt ei tööta latusalt.

Erinevalt silmast-silma või muust heliga vestlusest on arvuti teel suhtlemisel vahendajaks enamasti tekst ning seega puuduvad suhtluses mitteverbaalsed osad, mis võiks rikastada vestluse või öeldu tähendust (Boardia 1997). Teksti kaudu suheldes ei ole vestluspartnerid füüsiliselt üksteise juures, nad ei näe teineteise nägu ega kuule häält (Friedman ja Currall 2003). Arvutis või nutitelefonis on enamlevinud tekstiliseks suhtlemisviisiks e-kiri või kiirsõnumite saatmine (näiteks Facebook'i Messenger'is). E-kirja vahendusel suhtlemine on peamiselt asünkroonne ning kiirsõnumite kaudu suhtlemine sünkroonne, kuigi mõlemat suhtlust võib iseloomustada nii sünkroonsus kui ka asünkroonsus. Sünkroonsus tähendab, et

inimesed on samaaegselt ühes keskkonnas ning suhtlevad reaalses. Asünkroonsus tähendab, et kaks vestluse osapoolt ei ole koos ühel ja samal ajal samas keskkonnas, vaid nad mõlemad loevad ja vastavad üksteise e-kirjadele siis, kui nad saabunud kirja näevad ja soovivad (Friedman ja Currall 2003).

Tekstilist suhtlemist iseloomustavad kaks omadust, mis ei ole omased silmast-silma või telefoni teel vahendatud suhtlemisele (Friedman ja Currall 2003):

1. Taas ülevaatamise võimalus ehk mõlema osapoole kirjutatu salvestub ning seda on võimalik soovi korral ülevaadata;
2. läbivaatamise võimalus ehk võimalus vaadata enda väide enne saatmist üle.

Byron (2008) nendib, et emotsioone on teksti teel väga raske edastada. Sama autor kirjutab, et teksti saatjad „kuulevad“ enda intonatsioone, kui nad kirjutavad kirja, kuid e-kirja lugejad ei „kuule“ saatja intonatsioone. Seega võib e-kirja või kiirsõnumi saaja lugeda ja tõlgendada saabunud sõnumit hoopis teistmoodi kui saatja seda mõtles. Näiteks e-kirja saaja võib tajuda positiivse mõttega saadetud e-kirja rohkem emotsionaalselt neutraalsena kui saatja seda mõtles (Byron 2008). Byron (2008) toob ka välja, et elektroonilise kirja omadused suurendavad tõenäosust, et e-kirja saajad tajuvad e-kirju rohkem negatiivselt kui saaja seda soovis. See aga tähendab, et arvuti teel suhtlemine võib tekitada vestluspartnerites segaseid emotsioone.

Vahendamata ja vahendatud suhtlemine erinevad üksteisest märkimisväärselt. Song, Hollenbeck ja Zinkhan (2008), kes keskenduvad teksti teel suhtlemisele ütlevad, et oluline erinevus traditsioonilise silmast-silma suhtlemise ning (tehnoloogia) vahendatud suhtlemise vahel on see, et esimese puhul on vestluses rohkem psühholoogilisi seoseid nagu näiteks silmside, žestid ja näoilmed. Võrreldes teksti teel ning traditsioonilisel viisil vestlemist, saab öelda, et viimase puhul on vestluspartneritel võimalik edastatud informatsiooni osas küsida ka koheselt täpsustavaid küsimusi (Byron 2008). Eelnevalt nimetatud mitteverbaalsed märgid on interaktsioonis olles väga olulised, võib-olla, et isegi kõige olulisemad. Näiteks Mehrabian (1981, Rhoads 2010 kaudu) väidab, et välja öeldud mõtted on seotud ainult väikse osaga nende sõnadega, mis tegelikult välja öeldi – 90% edastatud informatsioonist on seotud

sellega, kuidas ja milliste näoilmetega need mõtted edastati. Seega võib öelda, et mitteverbaalsed märgid on suhtlemisel väga olulised ning moodustavad koos verbaalsete märkidega terviku. Mõned IKT vahendid ja rakendused annavad võimaluse luua silmast-silma vestusega väga sarnased tingimused, kuid mõned seda ei võimalda ning muudavad seega infovahetuse teistsuguseks.

1.3 IKT vahendite ja nende rakenduste kasutamine

2013. aastal oli Euroopa Liidu liikmesriikides 1316 mobiiltelefoni lepingut ning 429 telefoniliini 1000 elaniku kohta (Eurostat 2015). Sama allika kohaselt oli 2015. aastal 82%-il majapidamistest ligipääs isiklikule arvutile ning 83%-il majapidamistest ligipääs internetile. Statistika põhjal võib öelda, et telefone ning arvuteid kasutatakse väga palju. Nimetatud seadmeid kasutavad inimesed nii igapäeva- kui ka tööelus suhtlemiseks ning info jagamiseks ja otsimiseks. Järgnevalt annan ülevaate enimkasutatavatest nutitelefonide ja arvuti rakendustest, mida inimesed kasutavad peamiselt meelelahutuseks, kuid mille abil on võimalik ka tööd teha, suhelda ning otsida väga palju erisugust informatsiooni. Kõiki nimetatud rakendusi saab kasutada vaid internetiühenduse olemasolul.

Viimastel aastatel on väga populaarseks muutunud erinevad sotsiaalsõrgustikud ning kõige tuntum neist on tõenäoliselt Facebook. See rakendus annab kasutajale võimaluse luua endale virtuaalne profiil, laadida üles pilte, videosid ja muusikat, suhelda teiste inimestega erinevatel viisidel ning luua uusi tutvusi (Joinson 2008). Sotsiaalsõrgustikes on peamine küll suhtlemis- ja enese elu jagamisfunktsioon, kuid teisalt on see lehekülg ka kui suur otsingumootor, mis annab võimaluse inimeste kohta leida väga isiklikku informatsiooni. Lampe, Ellison ja Steinfield (2006) nimetavad selliste otsingute tegemist „sotsiaalseks otsimiseks“ või „sotsiaalseks sirvimiseks“. Virtuaalses keskkonnas jagavad inimesed endast asju, mida nad võib-olla näost näkku suheldes ei avaldaks või mida neil ei tule mõttesse avaldada, seega võib sellist informatsiooni väga kergelt Facebook'ist leida. Lampe, Ellison ja Steinfield (2006) lisavad, et inimesed võivad kasutada Facebook'i ka selleks, et saada rohkem teada inimeste kohta, kellega nad on seotud väljaspool virtuaalmaailma.

Sotsiaalsõrgustike abil saab otsida infot inimeste kohta, ent ainult internetiotsingute tegemiseks on loodud erinevad otsingumootorid. Enamus riikides on praegu neist

enimkasutatav Google (Measuring the Information Society Report 2014, 2014). Sama raporti kohaselt kasutati 2013. aastal Google'it 6 miljardit korda päevas ning kogu aasta vältel 2 triljonit korda. Google abil on võimalik leida väga palju erinevat informatsiooni, sealhulgas ka väga isiklikku laadi infot – osalusi ettevõtetes, spordivõistluste tulemusi, külastatud üritusi ning isegi infot sugupuude kohta.

Informatsiooniallikateks võivad olla samuti erinevad blogid ehk virtuaalsed päevikud. Blogide kaudu väljendavad inimesed oma mõtteid ja kogemusi ning räägivad enda igapäevatoimetustest (Stern i.a). On blogijaid, kellel on suur lugejaskond, kuid on ka neid, kes blogivad ainult enda perele ja lähedastele lugemiseks – kes soovib, sel on võimalus piirata teiste ligipääsu enda blogile. Üks kõige populaarsem blogimiskoht on Twitter (Measuring the Information Society Report 2014), kuid lisaks sellele kasutavad inimesed blogide loomiseks ka selliseid keskkondi nagu WordPress, Blogger, Weebly jpt.

Blogimine ei pea olema ainult kirjalik ning seda võib teha ka videote kaudu. Ilmselt enimkasutatav videoblogide keskkond on Youtube. Igal kuul vaadatakse Youtube'is 6 miljonit tundi videosid ning igal minutil laetakse üles 100 tundi videosid (Measuring the Information Society Report 2014). Lisaks isiklikele videotele, lisavad erinevad ettevõtted, asutused ja eraisikud sinna ka õpetus- ja muusikavideosid ning palju muud.

E-kirjade saatmiseks kasutatakse näiteks Gmaili jt teenusepakkujaid. E-kirjade kasutamine maailmas on kasvamas – 2016. aastal kasutas e-kirja 2,6 miljardit inimest ning 2020. aastaks arvatakse kasutajate arv olevat juba 3,0 miljardit (Email Statistics Report, 2016-2020, 2016). See raport toob ka välja, et e-kiri on jätkuvalt kõige enam levinud vorm tööalaseks suhtluseks.

Peale e-kirjade kasutavad inimesed suhtlemiseks ka kiirsõnumeid, mida pakuvad nutitelefonide rakendused nagu WhatsApp, Viber jt ning ka nii arvutis kui ka nutitelefoni kasutatavad rakendused nagu näiteks Facebook. Kiirsõnumite saatmine erineb e-kirjade poolest selles osas, et esimeste saatmisel tekib inimestel justkui vestlus – enamasti suheldakse ühel ajahetkel mõne sekundiliste või minutiliste vahedega. E-kirjade saatmisel ei ole inimesed tavaliselt samal ajahetkel üksteisega vestluses.

1.4 Ligipääs IKT vahenditele ja nende pakutavatele võimalustele

95% kogu maailma populatsioonist elab piirkonnas, kus on olemas mobiilsidevõrk ning 84% populatsioonist asuvad piirkonnas, kus on olemas ka mobiilne lairibavõrk (ICT Facts and Figures 2016, 2016). Mobiilsidevõrgu kaudu saavad inimesed helistada ning internetti kasutada, mobiilse lairibavõrgu kaudu saavad inimesed kasutada juhtmeta internetti ehk 3G ja 4G internetti. Väljatoodud arvud näitavad, et interneti kasutamise võimalus on võrkude olemasolu näol väga paljudel olemas, kuid samas ütleb raport, et võrkude kiiruses ja kvaliteedis on suured erinevused, mis tingib ka selle, et väga paljud inimesed siiski ei kasuta internetti. ICT Facts and Figures 2016 (2016) raporti kohaselt ei kasuta internetti 3,9 millionit inimest ehk 53% maailma populatsioonist. Virtuaalse keskkonnaga on kõige enam ühendatud eurooplased ning kõige vähem aafriklased – eurooplastest kasutavad internetti 79% inimestest ning aafriklastest 25% inimestest.

Mobiilside- ja mobiilse lairibavõrgu kasutamiseks on vaja IKT vahendeid – peamiselt telefone, arvuteid ja teisi nutiseadmeid. Tehnoloogia areng toob endaga kaasa üha uute ja paremate IKT vahendite loomise. Seadmete paljususest aga tähendab, et IKT vahendid muutuvad üha odavamaks ning eriti just hinna-kvaliteedi suhtes (Tongia, Subrahmanian ja Arunachalam 2005). Lai mobiilside- ja mobiilse lairibavõrgu kaetus, IKT vahendite paljususest ja soodsad hinnad viitavad sellele, et IKT vahendite kasutamist soositakse ning inimeste elud on üha rohkem tehnoloogiaga seotud. Isegi dokumendis „Ülevaade ÜRO tegevuskava 2030 elluviimisest Eestis“ (2016) on välja toodud, et Eesti eesmärk on interneti kasutajate osakaalu aastaks 2020 suurendada 95%-ni (2015. aastal oli kasutajate protsent 88,4).

Perron, Taylor ja Glass (2010) väidavad, et integreerituse kasv on laialdaseks muutnud argumentid, et ligipääs internetile on inimõigus, sest see on vajalik täielikuks osalemiseks tänases ühiskonnas. GlobeScan'i 2010. aasta küsitluse kohaselt, kus osalesid 27 973 inimest 26 riigist, leidsid 87% küsitluses osalenud interneti kasutajatest ning 71% mittekasutajatest, et ligipääs internetile peaks olema kõikide inimeste fundamentaalne õigus (Four in Five Regard Internet Access as a Fundamental Right: Global Poll 2010). Winter (2013) toob välja, et paljudes riikides nagu näiteks Soomes ja Costa Ricas juba sisaldub siseriiklikes õigusaktides kodanike õigus pääseda ligi internetile.

Winter (2013) kirjutab, et IKT vahenditele ja asjakohasele teabele ligipääsu puudumine tänapäeva infoühiskonnas, kus ligipääs, loomine, manipulatsioon ja teabe levitamine on majandus-, poliitilise ja sotsiaalkultuurilise elu põhiaspektideks, paneb iniviidid, regioonid ja riigid ebasoodsasse olukorda. Kõikidel inimestel ei ole võimalik kasutada IKT vahendeid, rääkimata isiklikest IKT vahenditest ning seega ei saa need inimesed täiel määral ka ühiskonnaelus osaleda. Internetil, täpsemalt veebil (WWW) ja sotsiaalvõrgustikel on näiteks potentsiaal suunata poliitika tegemise protsessis inimesi aktiivsele osalusele (Winter 2013) – osaledes virtuaalsetes debattides ja lugedes teiste kaaskodanike sõnavõttu on inimestel võimalus lüüa kaasa avaliku arvamuse kujundamises. Ka Pruulmann-Vengerfeldt, Roots, Strenze ja Ainsaar (2015) nendivad, et IKT kasutus võib ühtlustada inimeste võimalusi ning seeläbi luua sidusama ja võrdsema ühiskonna.

ÜRO Peaassamblee poolt 1948. aastal välja kuulutatud inimõiguste ülddeklaratsiooni artikkel 19 ning Euroopa Inimõiguste Konventsiooni artikkel 10 sätestavad, et igal inimesel on õigus sõnavabadusele ja enese väljendamiselle (The Universal Declaration of Human Rights i.a, Euroopa Inimõiguste Konventsioon i.a). Oluline on, et see õigus sisaldab endas ka vabadust saada ja levitada informatsiooni ja ideid läbi igasuguse keskkonna sõltumata riigipiiridest (The Universal Declaration of Human Rights i.a, Euroopa Inimõiguste Konventsioon i.a). Lähtudes artiklitest 19 ja 10, võib öelda, et nende inimeste, kes ei pääse virtuaalses keskkonnas olevale teabele ligi, õigused jäävad realiseerimata.

Ühinenud Rahvaste Organisatsioon (ÜRO) on interneti kui inimõiguse teemal avalikke avaldusi teinud. 16. mail 2011. aastal esitas ÜRO eriraportöör Frank La Rue ÜRO üldkogule raporti, milles on kirjutatud interneti olulisusest ning sellest, et kõik valitsused peaksid tegema interneti enda rahvale kättesaadavaks, ligipääsetavaks ning taskukohaseks (Report of the Special Rapporteur on the promotion and protection of the right to freedom of opinion and expression, Frank La Rue 2011). 30. juunil 2016 esitas ÜRO inimõiguste nõukogu mittesiduva resolutsiooni 1610802 mõistmaks hukka riike, kes tahtlikult võtavad enda kodanikelt ära või ei anna võimalust onlain informatsioonile (United Nations General Assembly oral revisions of 30 June 2016). Kuigi esitatud resolutsioonis väljatoodu ei ole kohustuslik ning inimõiguste ülddeklaratsioonis ning Euroopa Inimõiguste Koventsioonis ei ole selgesõnaliselt kirjas, et ligipääs internetile on inimõigus, siis sellest hoolimata viitavad

arengud selles suunas liikumisele. Samas näitab Eestis aset leidnud juhtum, et inimõiguste ülddeklaratsiooni artiklis 19 ning Euroopa Inimõiguste Konventsiooni artiklis 10 sisalduv laieneb tegelikult ka virtuaalsele keskkonnale. Nimelt kaebas 2013. aastal eluaegset vanglakaristust kandev Eesti mees Euroopa Inimõiguste Kohtule, et riik on tema suhtes rikkunud konventsiooni artikliga 10 tagatud õigust (Kohtuasi Kalda vs. Eesti 2016). 2016. aastal jõustus kohtuotsus, millega Euroopa Inimõiguste Kohus otsustas pea ühehäälselt, et konventsiooni artiklit 10 on rikutud (Kohtuasi Kalda vs. Eesti 2016). Euroopa Inimõiguste Kohtu otsus viitab sellele, et ligipääsust internetile mõeldakse kui inimõigusest.

1.4.1 Digitaalne lõhe

Keniston (2003) kirjutab, et praegusel informatsiooniajastul on rikaste ja võimukate ning vaeste ja võimutute vahel digitaalne lõhe. Need, kellel on rohkem rahalisi vahendeid saavad endale lubada erinevaid IKT vahendeid ning kuigi IKT vahendite hinnad on muutunud taskukohasemaks, siis on siiski neid inimesi, kellel on osaliselt või ei ole üldse vahendeid nende seadmete soetamiseks. Eestis, kus väga paljud inimesed tegelikult kasutavad IKT vahendeid, on tänini kodusid, kus ainukeseks IKT vahenditeks on lauatelefon ning seega on need inimesed informatsiooni edastamisel ja vastuvõtmisel palju ebavõrdsemas olukorras kui need inimesed, kes kasutavad erinevaid nutiseadmeid, internetti jne. Eestis on ka avalikke arvuti ja interneti kasutamise kohti nagu näiteks raamatukogu, kuid sellegipoolest ei saa kõik seda võimalust kasutada. Isegi kui inimestel on võimalik avalikke internetipunkte kasutada, siis ei pruugi see olla ka just kõige turvalisem. Näiteks avalikus raamatukogus sotsiaaltöötajaga arvuti teel suhtlemine või toetusgrupis osalemine ei pruugi olla väga privaatne (Parker-Oliver ja Demiris 2006).

Keniston (2003) kirjutab digitaalsest lõhest inglise või muud Lääne-Euroopa keelt kõnelevate ning mitte kõnelevate inimeste vahel. Tema sõnul pärinevad enamus interneti lehekülgi Ameerika Ühendriikidest ning internetis domineerib inglise keel. Eesti rahvaarv oli 2012. aasta 1. jaanuari seisuga 1 325 217 (Eesti Statistikaamet 2012) ning kõikides vanusrühmades kokku oli 2011. aasta 31. detsembri sisuga 495 420 inglise keele oskajat (Eesti Statistikaamet 2011). Seega saavad inglise keelsest informatsioonist aru umbes 37% eestlastest. Samas tõlgitakse ka väga palju välismaist infot eesti keelde.

1.4.2 Digitaalsed pärismaalased, immigrandid ning uusasunikud

Digitaalne lõhe ei ole seotud ainult inimeste majandusliku olukorra või võõrkeele valdamisega, vaid see on seotud ka praktiliste oskustega. Prensky (2001) ning Palfrey ja Gasser (2008) kirjutavad digitaalsetest pärismaalastest, immigrantidest ja uusasunistest ehk terminitest, millega tähistatakse inimesi nende IKT vahendites orienteerumise ja kasutamise oskuse järgi. Need oskused on nimetatud gruppide vahel erinevad ning seega panevad nad IKT vahendite ja nende rakenduste kasutamisel üsna ebavõrdsesse olukorda.

Prensky (2001) ning Palfrey ja Gasser (2008) ütlevad, et digitaalsed pärismaalased on inimesed, kes on sündinud pärast 1980. aastat ning on üles kasvanud arvutitest, videomängudest, mobiiltelefonidest, videokaamerateist ning teistest digitaaltehnoogiast ümbritsetud maailmas. Teisisõnu need vahendid on suur osa nende inimeste elust ning nad ei ole kogenud ega tunnegi maailma, milles ei ole digitaalsete tehnoloogiate. Digitaalsed immigrandid on seevastu inimesed, kes ei ole sündinud digitaalsesse maailma, kuid on enda hilisemas elus digitaaltehnoogiast huvituma hakanud ning omaks võtnud mõned või paljud uue tehnoloogia aspektid (Prensky 2001). Kõik see, mis on digitaalsete pärismaalaste jaoks tavaline, on immigrantide jaoks uus (Dingli ja Seychell 2015). Seega võib öelda, et digitaalsed immigrandid on mõnes mõttes justkui pärismaalaste vastandid. Digitaalsed uusasunikud on sarnased immigrantidele – nad ei ole küll üles kasvanud digitaaltehnoogiast ümbritsetuna, kuid nad on väga hästi uue tehnoloogiaga kohanenud ning on selle kasutamisel tihti väga haritud (Palfrey ja Gasser 2008). Palfrey ja Gasser (2008) lisavad, et siiski suhtlevad nad väga palju ka traditsioonilistel viisidel.

Digitaalsed pärismaalased ja immigrandid on väga erinevad. Pärismaalased õpivad, kirjutavad ning suhtlevad üksteisega sellistel viisidel, mis vanasti ei olnud iseloomulik (Palfrey ja Gasser 2008). Võib öelda, et kaua aega tagasi see ei olnud ka lihtsalt võimalik, sest polnud selliseid IKT vahendeid ning onlain keskkondi. Samas immigrandid suhtlevad üksteisega just rohkem vanadel, traditsioonilistel viisidel. Palfrey ja Gasser (2008) sõnul loevad pärismaalased pigem blogisid kui ajalehti, kohtuvad üksteisega pigem interneti vahendusel kui füüsilises keskkonnas, kuulavad muusikat internetis ning seda tihti tasuta ja illegaalselt jne. Mitukümmend aastat tagasi toimus inimestevaheline suhtlus peamiselt näost-näkku või paberkirja teel – digitaalsetele pärismaalastele on selline elu võõras. Suur osa sotsiaalsetest

interaktsioonidest, sõprussuhetest ja ühiskondlikest tegevustest on neil digitaalsete tehnoloogiatega vahendatud (Palfrey ja Gasser 2008). Samuti eelistavad digitaalsed immigrandid luua sõprussuhteid isiklikult, näost-näku kohtudes, kuid pärismaalased on avatud sõprussuhetele üle maailma (Dingli ja Seychell 2015). Praegused tehnoloogiad võimaldavad ühendust võtta ja suhelda peaaegu kellega tahes üle maailma, olgu vestluskaaslane Kanadast, Saksamaalt või Jaapanist ning sellega on digitaalsed pärismaalased harjunud.

See, milliste vahendite abil ja kellega erinevatel aegadel ja keskkondades sündinud inimesed eelistavad lävida on erinev. Sellest tulenevalt on isesugune ka see keel, mida nad suhtlemisel kasutavad. Mõnel juhul võib põlvkondadevahelise keele ja suhtlemisvahendite kasutamise erinevus tõenäoliselt suhtlust raskendada, kuid mõneti võib see toetada ka varasema või praeguse ajastu mõistmist.

Prensky (2001) kirjutab, et osa digitaalsete immigrante kohanevad uue keskkonnaga paremini, kuid neisse jääb alati miski, mis ei tee neid kunagi pärismaalaseks. Näiteks ei pöördu immigrandid informatsiooni esimesena alati internetti otsima, nad loevad tihti enne kasutusjuhendeid kui eeldavad, et programm õpetab neid ise, kuidas seda kasutada ning prindivad välja dokumente, et neid käsitsi muuta, kui tegelikult seda on võimalik teha ka arvutis jne (Prensky 2001).

Niisiis võib öelda, et igal inimesel on õigus saada informatsiooni ühiskonnaelus täielikuks osalemiseks ning IKT vahendite ja teenuste pakkujad liiguvad selle õiguse tagamise suunas, kuid inimeste vahel eksisteerivate digitaalsete lõhede tõttu ei ole see õigus veel kõikidele inimestele tagatud ning paljud neist ei saa seda õigust veel täiel määral realiseerida. On inimesi, kellel ei ole ligipääsu IKT vahenditele ja seega ka nende rakendustele ning need, kellel on ligipääs olemas, ei pruugi saada neid täiel määral kasutada, sest nad ei oska võõrkeelt (eriti inglise keelt) või ei oma häid praktilisi teadmisi.

1.5 Eneseesitlus virtuaalses keskkonnas

IKT vahendite võimaldatud virtuaalne keskkond annab inimestele palju võimalusi enda väljendamiseks ja kujutamiseks. Enda kujutamine ning väljendamine on osa identiteedi

loomest. Identiteet oli kunagi väga lihtsasti mõistetav – inimesed väljendasid end peamiselt läbi enda isikuomaduste, välimuse, riiete, hobide ning huvide kaudu (Dingli ja Seychell 2015). Palfrey ja Gasser'i (2008) arvates on virtuaalne keskkond muutnud identiteedi muutmise ja kujundamise väga lihtsaks, mistõttu on identiteedid palju rikkalikumad ja erinevamad kui varem.

Näiteks Dingli ja Seychell (2015) ütlevad, et digitaaltehnoogiast ümbritsetud maailma sündinud ning selles üles kasvanud inimesed muudavad enda identiteedi aspekte peaaegu kogu aeg ning nad on julged eksperimenteerima. Samad autorid kirjutavad, et internetis on võimalik enda identiteeti laiendada, täiendada ning samas annab see keskkond ka rohkem viise enda väljendamiseks. Luues uue profiili sotsiaalvõrgustikku, on võimalik esitada ennast sellisel viisil, mis võib olla täiesti erinev füüsilise maailma eneseesitlusest (Dingli ja Seychell 2015) – pilditöötlusprogrammide abil on võimalik enda pilte töödelda selliseks nagu soovitakse, teiste tekste võidakse esitada kui enda sõnavõtte jne. Seega virtuaalses keskkonnas saab inimene vormida endale kiiresti ja kergelt sellise kujutluspildi enesest nagu ta ise soovib. Samuti saab välja tuua selle, et paljudest Eesti inimeste Facebook'i kontodest on ligi 20 000 n-ö lisakontod (Eesti Facebook'i kasutajate arv on jõudmas 600 000 piirile 2015) – ehk paljud inimesed on loonud endale mitu kontot. Seega võib arvata, et meie seas on palju inimesi, kes on loonud endale virtuaalsesse keskkonda mitu kontot erinevate identiteedide loomise eesmärgil.

Samas on inimestel raskeks muutunud enda identiteetide kontrollimine, sest digitaalsed tehnoloogiad on asetanud need avalikkuse ette - palju rohkem informatsiooni on inimeste kohta identifitseeritav ning seega on inimestel raskem kontrollida ka seda, kuidas teised nende eneseesitlust tajuvad (Palfrey ja Gasser 2008). Silmast-silma vestluses on inimesel enda kuvandit palju kergem kontrollida, sest vestluses osalejad saavad partnerilt koheselt kehakeele ja näoilmete kaudu enda kohta tagasisidet – näiteks, kuidas mingi mõte vestluspartnerile tundus. Virtuaalses keskkonnas ei saa inimene kohest või vahel üldsegi mingisugust tagasisidet, mistõttu on tal raske aru saada, mismoodi teised teda tajuvad.

Kokkuvõtvalt öeldes on virtuaalne keskkond andnud juurde kiireid ja lihtsaid võimalusi enda väljendamiseks ning eneseesitluseks. Teisalt on aga inimestel järjest raskem kontrollida seda,

kuidas teised inimesed neid tajuvad, sest üha rohkem inimestega seotud informatsiooni on tuvastatav. Seega isik, kes leiab teise isiku kohta erinevatest virtuaalsetest keskkondades erisugust informatsiooni, võib luua endale temast mingisuguse kujutluse, mis ei pruugi ühtida sellega, kuidas isik ise ennast teistele esitleb. Samas võib ka füüsilises keskkonnas suheldes tekkida mittemõistmine selle vahel, kuidas inimene tahab end esitleda ja kuidas teised teda mõistavad. Virtuaalses keskkonnas on oht ebatõesteks tõlgendusteks ja arusaamisteks siiski suurem, sest infot ei anna ainult konkreetne vestluspartner, vaid ka erinevad teised infoallikaid.

1.6 Privaatsus ja digitaalne jalajälg

IKT vahendite areng on toetanud ja julgustanud inimesi enda elusid virtuaalmaailmas jagama – teistele tehakse avalikuks enda kontaktandmed ja külastatud paigad, pildid ja videod iseendast ning koosviibimistest, poliitilised vaated, väärtused, arvamused ja hinnangud erinevatest teemadest ning palju muud. Eurobaromeetri (2015) uuringust selgub, et 64% Eesti inimestest nõustuvad väitega, et isikliku teabe avaldamine on aina suurem osa tänapäeva elust. Enda kontaktandmed, fotod jmt on info, mida paljud võõrale inimesele tõenäoliselt silmast-silma vesteldes ei avaldataks. Ka Palfrey ja Gasser (2008) on öelnud, et kunagi varem ei ole nii palju informatsiooni tavaliste kodanike kohta olnud kergesti kättesaadav teistele inimestele.

Palfrey ja Gasser (2008) räägivad, et inimesed jätavad tõenäoliselt küberruumi endast maha märke. Nimetatud autorid keskenduvad enda raamatus noortele inimestele ehk digitaalsetele pärismaalastele, kuid märke jätavad maha igas vanuses internetikasutajad. See märk on midagi sellist, mis on justkui tätoveering – miski, mis on nende inimestega ühendatud ning millest on raske hilisemas elus lahti saada (Palfrey ja Gasser 2008). Seda märki nimetatakse digitaalseks jalajäljeks.

Digitaalne jalajälg on jälg, mis on maha jäetud inimeste interaktsioonidest digitaalses keskkonnas ning see annab informatsiooni sellest, mida inimesed on seelses keskkonnas teinud (Kligienė ja Rapečka 2011). Noored avaldavad interneti ajastul enda kohta vahel väga detailset informatsiooni – telefoninumbreid, elukoha andmeid, sünniaegu ning muud informatsiooni, mida nad kunagi tahtlikult võõrastele üle maailma ei jagaks (Palfrey ja Gasser

2008) ning see avaldatud info ongi osa inimese digitaalsest jäljest. Kligienė ja Rapečka (2011) lisavad, et see jälg sisaldab endas ka televiisori vaatamist, mobiiltelefoni, interneti, veebi (WWW) ja teiste seadmete kasutamist. Seega sisaldab digitaalne jalajälg väga detailselt ja isiklikku informatsiooni inimese IKT vahendite ja nende rakenduste kasutamisest - kellele ning millisel kellaajal on inimene helistanud, milliseid internetilehekülgi ta on külastanud, kui pikk on kõne või külastuse pikkus jne. Kligienė ja Rapečka (2011) kirjutavad, et digitaalne jalajälg sisaldab ka sisse- ja väljalogimisi, loodud ja vaadatud faile, e-kirju ning kiirvestluste sõnumeid. Seega kõik inimese tegevused digitaalses keskkonnas salvestuvad ning paljud inimesed ilmselt ei teagi, mida kõike nad endast internetti maha jätavad. boyd¹ (2007, 2010) lisab, et virtuaalkeskkonda lisatud info salvestub silmapilkselt, seal olevat informatsiooni on võimalik kergelt otsida ja identifitseerida, avaldatud mõtteid ja materjale on võimalik kopeerida ning sealne materjal võib olla nähtav keskkonna kasutajatele.

Selleks ajaks, kui tehnoloogiast ümbritsetud maailma sündinud noored sisenevad tööturule on Palfrey ja Gasser'i (2008) sõnul nende kohta sadu, kui mitte tuhandeid digitaalseid faile erinevate inimeste käes. Watling ja Rogers (2012) ütlevad, et see ei ole see haruldane, et tööle kandideerijate kohta otsitakse informatsiooni interneti otsingumootorite kaudu. Seega tuleb digitaalses keskkonnas olla informatsiooni jagamisel väga ettevaatlik ja valiv, sest kunagi ei ole võimalik teada, kelleni see informatsioon jõuab ning kas see toob enda kaasa head või halba.

Endaga seotud info avaldamine virtuaalses keskkonnas võib olla kasulik teatud ametitele, sugulastele ja teistele lähedastele kadunud inimeste leidmiseks või muude juhtumite lahendamiseks. Näiteks pärast terrorirünnakuid Türgi lennujaamas, Prantsusmaal, Rootsis ja mujal võimaldas Facebook rünnaku üle elanud inimestel enda lähedastele teada anda, et nad on terved ja nendega on kõik korras. Teisalt aga võidakse isiklikku informatsiooni kasutada identiteedivarguse läbiviimiseks või informatsiooniavaldaja jälitamiseks.

Praegusel ajal toimub Garfinkeli (2001) arvates igapäevane privaatsuse ja vabaduse erosioon ning sellele on kaasa aidanud tehnoloogia areng. Samas toimub ka privaatsuse ja vabaduse mõistmise muutumine – inimesed on isikliku informatsiooni avaldamisel julgemad ning

¹ Autor kirjutab enda ees- ja perekonnanime väikese algustähega.

suhtuvad privaatsusesse vabamalt. Need, kes muretsuvad enda privaatsuse pärast, saavad seda kaitsta, vaadates väga hoolikalt üle, mida nad kellega jagavad ning kus nad sõna võtavad. Palfrey ja Gasser (2008) väidavad aga, et paljud noored ei mõtlegi enda jäetud andmete tagajärgedele. IKT vahendite kasutamine võib inimestele tunduda privaatne ja turvaline, sest need vahendid on tihti isiklikud ning neid kasutatakse tavaliselt üksinda teiste silmade eest varjatult. Tegelikult on see tunne näiline, sest kõik tegevused IKT vahenditega jätavad jälje. Isegi kui inimene kasutab enda arvates IKT vahendeid väga teadlikult, siis mõningane privaatsuse kadumine on siiski vältimatu, sest kõik tegemised nende vahenditega salvestuvad – otsides kellegi või millegi kohta informatsiooni, kasutades e-posti, lugedes uudised, helistades kellelegi jne. Juhul, kui inimene ei ole internetikasutaja, siis sellest hoolimata võib informatsioon tema tegemistest internetti sattuda – näiteks osaledes spordivõistlustel, olles organisatsiooni liige jne.

Digitaalse jalajälje endast maha jätmine annab teistele võimaluse pääseda ligi salvestunud informatsioonile (Kligienė ja Rapečka 2011). Ligipääs nõuab aga tihti häid IT oskusi, mida tavalisel interneti kasutajal tõenäoliselt ei ole. Niisiis ei pruugi tavakasutaja teada, kellel on see huvi ning selleks vajalikud oskused ning Watling’u ja Rogers’i (2012) sõnul ei saa nad ka kindlad olla, milline on see informatsioon ning kust see tulnud on. Watling ja Rogers (2012) toovad välja, et virtuaalses keskkonnas tegutsedes tuleks meeles pidada - miski pole internetis privaatne.

II INFO- JA KOMMUNIKATSIOONITEHNOLOOGIA (IKT) NING SOTSIAALTÖÖ

Virtuaalmaailma osatähtsuse suurenemine on muutnud ja muudab pea igat eluvaldkonda ja reaalsust, milles inimesed elavad ja tegutsevad. Arengud tehnoloogiates on kaasa toonud selle, et inimeste kohtumine üksteisega interneti vahendusel on muutunud üldlevinuks (Thackray 2014). Algselt kasutasid inimesed internetti isiklikuks suhtluseks ning asjajamiseks, kuid paratamatult on selle kasutus privaatsfäärist välja laienenud. Kohtumised, mis leiavad aset internetis ei ole enam seotud ainult eraeluga, vaid üha enam töölaseid kohtumisi ja tegemisi leiavad aset just virtuaalmaailmas ning sellest ei jää kõrvale ka sotsiaaltöö.

Maailm, kus sotsiaaltöö eksisteerib, ei ole enam defineeritud traditsiooniliste füüsiliste paikade ja piiridega nagu asutused ja kontorid (Dombo, Kays ja Weller 2014). Nimetatud autorid täiendavad enda mõtet öeldes, et interneti ja IKT vahendite ilmnemisega on sotsiaaltöö asetunud nüüd palju keerulisemasse reaalsusesse, kus sotsiaaltöötajad ja kliendid kohtuvad erinevates keskkondades ning mõnikord isegi tahtmatult ja ilma üksteise teadmata. Nimetatud keeruline reaalsus ehk virtuaalne reaalsus on muutunud sotsiaaltöö keskkonnaks.

2.1 Võimalused IKT kasutamisel

Sotsiaaltöö üks väga oluline komponent on suhtlemine – sotsiaaltöötajad annavad enda klientidele nõu, juhendavad, suunavad ning toetavad neid. Traditsiooniliselt on klientidega suhtlemine toimunud silmast-silma kontrollitud keskkonnas ehk sotsiaaltöötaja ja klient viibivad füüsiliselt ühes ruumis ning nad on suhtlemise hetkel ainsad, kes pääsevad ligi vahetatud informatsioonile. IKT vahendite ja nende rakenduste abil on võimalik suhelda kahel viisil – sünkroonselt ning asünkroonselt. Kuigi nimetatud kaks suhtlusviisi erinevad üksteisest võib nende mõju sotsiaaltööle siinses kontekstis võrdseks pidada.

Breyette ja Hill (2015) kirjutavad, et nende uuringus osalenud sotsiaaltöötajad leidsid, et elektroonilise kommunikatsiooni kasutamine parandab suhtlust kliendiga ning suurendab sidet kliendi ja sotsiaaltöötaja vahel, lisaks on see mugav, efektiivne ning lihtsustab

dokumenteerimist ja kohtumiste planeerimist. Eestis läbiviidud Anne Lilienthali (2016) uurimuses osalenud sotsiaaltöötajad pidasid IKT positiivseks panuseks asjaajamise kiiremaks muutumist. Kuna virtuaalne maailm on tänasel päeval väga suur osa füüsilisest maailmast, siis ei ole tavatu, et inimesed, sealhulgas sotsiaaltöötajad, väljendavad enda eraelulisi ja ka tööalaseid mõtteid internetis. Sealsed arutelud võivad praktikat palju toetada – näiteks üldiselt sotsiaaltöö teemade üle arutledes on võimalik saada häid mõtteid enda praktikaks.

Praegusel ajal on väga populaarne blogimine ning see annab võimaluse ka sotsiaaltöötajatel internetis enda praktikat reflekteerida ning enda kogemusi teistega jagada (Robb 2011, Harbeck Voshel ja Wesala 2015 kaudu). Isegi Ameerika Ühendriikide Riiklik Sotsiaaltöötajate Assotsiatsioon (NASW) on loonud enda blogi (<http://www.socialworkersspeak.org>), kus sotsiaaltöötajad saavad arutada erialaga seotud teemade ja murede üle. Harbeck Voshel ja Wesala (2015) kirjutavad, et blogid võivad pakkuda ka klientidele teenuseid ja ressursse, millele neil personaalselt ligipääsu ei oleks.

Ameerika Ühendriikides on üsna populaarseks muutunud e-teraapia ehk professionaalide toe ja abi pakkumine virtuaalses keskkonnas. Lopez (2014) järgi võivad seda pakkuda tervisehoiutöötajad – psühholoogid, abielu- ja perekonna nõustajad ja sotsiaaltöötajad. E-teraapia võib kliendi jaoks olla üsna mugav, sest tema ja professionaali vahel on teatud turvaline distants ning teraapias saab osaleda kodust lahkumata. Samas, kui teraapiat viiakse läbi sõnumite mitte videokõne teel, siis jäävad osapooltel nägemata igasugused mitteverbaalsed märgid ning terapeut ning klient ei pruugi üksteist täielikult mõista. Halvimal juhul võib mittemõistmine viia teraapia ebaõnnestumiseni. Alati olemas võimalus, et teraapia ei ole täielikult privaatne, sest virtuaalne keskkond on raskemini kontrollitav kui terapeudi kabinet või kontor. Lisaks tuleb meele pidada, et virtuaalses keskkonnas võib terapeudiga kohtumine olla küll mugav, kuid olenemata praegusest digitaalsest ajastust ei ole kõikidel inimestel võimalus IKT vahendeid kasutada.

2.2 Ohud IKT kasutamisel

IKT vahendite kasutamine sotsiaaltöös ei pruugi praktikat alati hästi mõjutada. Mishna jt (2012) uurisid 15-ne Kanada sotsiaaltöö praktiku arvamusi elektroonilise tehnoloogia (näiteks e-kirja kasutamise) mõjust nende traditsioonilisele näost-näku suhtlemise praktikale.

Uurimusest kerkisid esile neli ideed, mida Mishna jt (2012) kasutasid nende praktikute murede väljendamiseks, kes on otsustanud enda klientidega elektroonilise tehnoloogia abil suhelda: libe tee (*the slippery slope*), Pandora laegas (*Pandora's box*), eetiline hall tsoon (*the ethical grey zone*) ja läbilaskvad piirid (*permeable boundaries*).

Libe tee ning Pandora laegas on üksteisega lähedalt seotud. Mishna jt (2012) järgi on libe tee nähtus, kus kommunikatsiooni eesmärk muutub ajas. Näiteks algselt kasutatakse e-kirja kohtumiste planeerimiseks, kuid hiljem hakatakse seda kasutama ka terapeutilistel põhjustel, näiteks kriisi hetkel suhtlemiseks (Mishna jt 2012). Pandora laegas on aga idee, mis tähendab, et kord, kui elektroonilisel teel suhtlemine algab, siis võib olla raske seda suhtlemist lõpetada või vähendada (Mishna jt 2012). Kui mõlemad pooled on alustanud üksteisega e-kirja või mistahes IKT vahendi või rakenduse kaudu suhtlemist, siis see on justkui vihje mõlemale, et vestluspartner aktsepteerib sellist suhtlusviisi. Kui sotsiaaltöötaja ja klient ei ole omavahel IKT vahendite ja rakenduste kaudu suhtlemist kokku leppinud, siis klient ei pruugi aru saada, et sotsiaaltöötaja ei eelista kõikidel teemadel tehnoloogia vahendusel suhelda. Väljakujunenud suhtlemist on raskem muuta kui väljakujunemata suhtlemist.

Eetiline hall tsoon kirjeldab, kuidas eetiliste probleemide ja konfliktide tekkimine on suurem, kui sotsiaaltöötajad kasutavad klientidega suhtlemisel elektroonilisi vahendeid (Mishna jt 2012). Mishna jt (2012) uurimuses osalejad tundsid muret kliendi privaatsuse ja konfidentsiaalsuse tagamise ning ka enda privaatsuse hoidmise pärast – e-kirjade, Skype'i ja muude elektrooniliste kommunikatsioonivahendite kasutamine on suurendanud klientide uskumust, et sotsiaaltöötajad peavad kättesaadavad olema igal ajal. Ka Kassaw (2002, Breyette ja Hill 2015 kaudu) ütleb, et elektrooniliste suhtlusvahendite kasutamine klientidega võib ka praktikud panna arvama, et nad peavad olema klientidele kättesaadavad kakskümmend neli tundi ööpäevas ning seitse päeva nädalas, vältimaks probleeme, mis võivad tekkida, kui töötaja ei vasta kliendile õigeaegselt. Seetõttu oleks tõenäoliselt mõistlik enda klientidega IKT vahendite ja nende rakenduste teel suhtlemisel kokkuleppeid teha.

Mishna jt (2012) toovad välja, et paljud sotsiaaltöötajad on väljendanud muret seoses kliendi privaatsuse või konfidentsiaalsuse rikkumisega ja sellega kaasneva vastutusega. IKT vahendite või nende rakenduste teel suhtlemine jätab endast maha digitaalse jälje ning

vajalike IT oskustega inimene võib sellele jäljele soovi korral tõenäoliselt ligi pääseda. Nõnda võivadki konfidentsiaalsed andmed sattuda inimeste kätte, kellel ei ole nende nägemiseks õigust.

Eetilise halli tsooni osaks on veel teinegi klientide isikliku informatsiooni avalikustamisega seotud mure. Gabbard, Kassaw ja Perez-Garcia (2011, Breyette ja Hill 2015 kaudu) ütlevad, et praktikud rikuvad privaatsuse ja konfidentsiaalsuse standardeid, kui nad postitavad sotsiaalmeedia lehekülgedele informatsiooni enda klientide kohta. Sotsiaalmeedia leheküljed on tavaliselt isiklikuks kasutamiseks ning sealsele informatsioonile pääsevad ligi ka kõik teised inimesed, kellel ei ole õigust klientide informatsioonile ligi pääseda. Samas võib sotsiaaltöötaja olla seadistanud ka enda sotsiaalmeedia lehekülje nii, et ainult tema või tema kolleegid näevad seda postitatud infot. Mukharjee ja Clark (2012, Harbeck Voshel ja Wesala 2015 kaudu), kes uurisid sotsiaaltöö magistriõppe tudengite sotsiaälvõrgustiku kasutamist, leidsid, et 67% uurimuses osalenutest on arutanud valdkonnaga seotud asju sotsiaälvõrgustikus. Kui sotsiaaltöö valdkonnas tegev inimene räägib enda tööst oma isiklikul sotsiaalmeedia leheküljel, on üsna lihtne tema tuttavatel ja lähedastel välja selgitada, kellest räägitakse ning nõnda rikutakse aga tõsiselt klientide konfidentsiaalsust.

Elektroonilisel teel suhtlemine võib tekitada vabamaid ehk läbilaskvaid piire sotsiaaltöötaja ja kliendi vahelises suhtes (Mishna jt 2012), sest e-kirjade ja sõnumite saatmine on tavaliselt otsesem ja mitteametlik (Breyette ja Hill 2015). Breyette ja Hill (2015) ütlevad ka, et virtuaalses keskkonnas suheldes puuduvad suhtlusest mitteverbaalsed märgid ning see võib kliendi veel rohkem segadusse ajada ning nõnda suureneb ka võimalus üha enam sobimatute piiride kujunemiseks. Samas teeb klientide ligipääs IKT vahenditele ja nende rakendustele võimalikuks ka paindlike piiride loomise, mis on uus praktikutele, kes muidu on suutnud selgeid piire hoida ja teinud tööd traditsioonilisel töö ajal (Reamer 2014).

Läbilaskvad piirid on aga eriti olulised sotsiaalmeedia kasutamisel, sest viimane annab võimaluse sihipäraselt ja tahtmatult jagada palju isiklikku informatsiooni paljudele inimestele – näiteks sõpradele ja kolleegidele (Judd ja Johnston 2012, Breyette ja Hill 2015 kaudu). Kui professionaal saadab või aktsepteerib kliendi „sõbrakutse“ sotsiaälvõrgustikus, siis on selline ligipääs olemas ka klientidel (Breyette ja Hill 2015). See võib mõjuda aga negatiivselt kliendi

ja sotsiaaltöötaja vahelisele suhtele. Kliendid võivad seda interpreteerida kui päris sõprussuhet ning potentsiaal probleemide tekkeks seoses kahekordse suhtega muutub murettekitavamaks (Breyette ja Hill 2015). Samas võib ka „sõbrakutsest“ keeldumine tekitada sotsiaaltöötaja ja kliendi vahelises suhtes pingeid. Reamer (2014) ütleb, et „sõbrakutse“ mitteaktsepteerimine võib kliendi tahmatult panna tundma, et ta on eemale tõugatud.

2.3 Informatsiooni otsimine juurdepääsupiiranguteta allikatest

Sotsiaaltöötaja igapäev hõlmab väga palju infopäringute tegemist, dokumenteerimist ja suhtlemist ning telefon ja arvuti võimaldavad seda kõike väga kiirelt ja efektiivselt teha. Sotsiaaltöötajate n-ö ametlikeks infokanaliteks Eestis on enamasti erinevad riiklikud andmebaasid ja registrid, näiteks rahvastikuregister, X-tee, e-kinnistusraamat jne, mille kasutamise luba tuleb taotleda, kuid lisaks neile on veel palju teisi, n-ö mitteametlikke kanaleid informatsiooni otsimiseks.

Paljud inimesed avaldavad virtuaalses keskkonnas endast erisugust informatsiooni ning see annab võimaluse teistel inimestel pääseda ligi väga isiklikule informatsioonile. Interneti rakendused võimaldavad väga kergesti otsida kõiksugust informatsiooni ning uurimused (Breyette ja Hill 2015, Lilienthal 2016) näitavad, et sotsiaaltöötajad kasutavad seda võimalust enda klientide kohta informatsiooni otsimiseks.

Tõenäoliselt otsivad seda paljud tööalaseks kasutamiseks ning saavad sellest ka palju kasu. Näiteks kriminaalmenetluse seadustiku järgi saab internetist leitavat informatsiooni kohtuprotsessis kasutada. Kriminaalmenetluse seadustik (2003) nimetab tõendina teiste hulgas ka muud dokumenti, fotot või muud teabetalletust ning sätestab, et ühelgi tõendil ei ole ette kindlaksmääratud jõudu. Seega võib kohtuvaidlustes virtuaalsest keskkonnast saadud informatsioon sotsiaaltöötajat enda töös aidata.

Kindlasti leidub ka neid, kes otsivad klientide kohta informatsiooni isiklikust huvist. Isiklikust huvist ajendatud informatsiooni otsimine võib aga sotsiaaltöötajale enese teadmata luua teatud hoiaku või eelarvamuse tulevase või praeguse kliendi kohta. Ilmselt on ka sotsiaaltöötajaid, kes seda eetiliste kaalutluste tõttu üldse ei tee – võib eeldada, et klient jagab sotsiaaltöötajaga informatsiooni, mida ta tahab jagada ning internetis leiduv ei ole mõeldud selleks kontekstiks.

See tõstatab küsimuse, kas sotsiaaltöötajal on eetiline inimese enda avaldatud informatsiooni internetist otsida ning kui seda teha, siis kas see otsing võib rikkuda suhete piire (Huremovic ja Rao 2009, Breyette ja Hill 2015 kaudu). Samas kirjutavad Harbeck Voshel ja Wesala (2015), et kui informatsioon on internetis leitav (ehk avalik), kas siis ikka peaks sellest mõtlema kui privaatsest informatsioonist. Praegu puuduvad mulle teadaolevalt dokumendid nii välismaal kui ka Eestis, mis annaksid nendele küsimustele vastuse. Harbeck Voshel ja Wesala (2015) kirjutavad, et hetkel takistab sotsiaaltöötajaid enda klientide kohta internetist informatsiooni otsimast ainult nende endi eetiline teadlikkus ja kindlameelsus.

Kuigi praktikud võivad eetiliste piirangute tõttu olla heidutatud klientide kohta internetist informatsiooni otsima, siis kliendid ei pruugi nõnda tunda, sest nemad ei ole kohustatud jälgima sotsiaaltöötajate standardeid ega juhiseid ning võivad seega otsida mistahes informatsiooni nad soovivad (Harbeck Voshel ja Wesala 2015). Sotsiaaltöötaja võib arvata, et tema andmed, pildid, kirjutised jm on võõraste inimeste silmade eest kaitstud, kuid erinevate privaatsussätete tõttu võib tegelikkuses olla avalik info tema pere- ja koduelu, huvide ja arvamuste kohta. Ühest küljest võib see olla positiivne – klient saab läbi olemasoleva info sotsiaaltöötajaga rohkem tutvavaks ning võib seega tema juures end ka mugavamalt tunda. Samas võib see olla ka ohuks, sest leitavat infot võidakse kurjasti ära kasutada. Näiteks ühel Breyette ja Hill'i (2015) uurimuses osalenud vastajal on kogemus, kus pahane klient võttis läbi sotsiaalmeedia ühendust tema pojaga ning avaldas talle tema kohta halbu mõtteid. Ka Reamer (2014) on arvamusel, et sotsiaaltöötaja isikliku informatsiooni (perekondlikud suhted, poliitilised vaated, huvid, religioon) nähtavus klientidele sotsiaalvõrgustikus võib kaasa tuua kliendi ja sotsiaaltöötaja vahelises suhtes probleeme.

2.4 Juhised sotsiaaltöötajatele internetis käitumisel

Interneti vahendusel suheldes ja seal tegutsedes peab professionaal jääma professionaaliks (sotsiaalvõrgustikes end esitledes ja suheldes, e-kirju kirjutades, blogi sissekandeid tehes jne). Samas on juhtumeid, kus sotsiaalvaldkonna töötaja ei ole virtuaalses keskkonnas professionaalselt käitunud. Näiteks Tartu noorsooteenistuse peaspetsialist kirjutas oma blogis enese alkoholi tarvitamisest ning kommenteeris enda väliskolleege sobimatute sõnadega (Meier 2007a). Loo ilmsiks tulemisega Tartu Postimehes otsustas noorsooteenistuse peaspetsialist teenistusest lahkuda (Meier 2007b).

Virtuaalmaailm on tohutu suur ning sealseid piire ja info jagamist on palju raskem kontrollida – mõtted, pildid või videod, mida soovitakse jagada ainult enda lähedastega võivad tahtmatult jõuda ka nende inimesteni, kellele see info ei olnud mõeldud. Samuti on internetis võõral lugejal loetut lihtne valesti tõlgendada, sest infokillud võivad algsest kontekstist läbi teiste inimeste väga kaugele minna ning neile võib lisatud olla ka vahepealsete inimeste mõtteid.

Rahvusvahelise Sotsiaaltöötajate Föderatsiooni (IFSW) ülemaailmse sotsiaaltöö definitsiooni on eesti keelde tõlkinud Marju Selg (2014) ning selle kohaselt taotleb sotsiaaltöö inimeste heaolu suurenemist, ärgitab ületama elus ettetulevaid raskusi, aitab kaasa sotsiaalsetele muutustele, arengule ning inimeste võimustumisele ja vabanemisele. Seega võib öelda, et sotsiaaltöötajad peaksid olema oma eriala esindajatena ka kõikidele kodanikele eeskujuks. Lisaks puutuvad nad kokku oma töös väga delikaatsete isikuandmetega, mistõttu on väga oluline, et nad oskaksid professionaalselt ka raskesti hoomatavas virtuaalmaailmas tegutseda.

Virtuaalmaailmas suhtlemisele pööratakse meie ühiskonnas üha enam tähelepanu – näiteks lisati 2014. aastal põhikooli ja gümnaasiumi riiklikku õppekavasse digipädevus kui teadmiste, oskuste ja hoiakute kogum (Digipädevus õppekavades 2016). Digipädevuse mudelis, mis kirjeldab digipädevuse osaoskusi põhikooliastmete, gümnaasiumi ja kutsekooli lõpus, on väljatoodud nii käitumisnormid, digitaalne identiteet ja jalajälg, turvalisus kui ka privaatsus jpm (Digipädevus õppekavades 2016). Virtuaalsele keskkonnale on keskendunud ka Tartu Ülikool enda töötajatele mõeldud sotsiaalmeedia juhisega, kus muuhulgas on välja toodud ka hea tava põhimõtted (Tartu Ülikooli sotsiaalmeedia juhised 2013). Näiteks palub see juhised olla Tartu Ülikooli töötajal sotsiaalmeediat kasutades lugupidav ning pidada meeles, et töötaja esindab ülikooli ning tema avaldatud info mõjutab ülikooli kuvandit. Samuti suunab juhend töötajaid hoidma konfidentsiaalset ja ülikoolisisest kasutamiseks mõeldud informatsiooni ning toob välja, et kui töötajal on enda avaldatud infot piinlik näha ajalehes, siis parem jätta see avaldamata.

Sarnast tähelepanu vajaks ka sotsiaaltöötajate virtuaalses keskkonnas tegutsemine. Oluline erialaühendus Eestis - Eesti Sotsiaaltöö Assotsiatsioon (ESTA) ning ka tähtsad rahvusvahelised erialaühendused nagu Rahvusvaheline Sotsiaaltööd Õpetavate Kõrgkoolide Assotsiatsioon (IASSW) ning Rahvusvaheline Sotsiaaltöötajate Föderatsioon (IFSW) ei ole

mulle teadaolevalt välja andnud ühtegi virtuaalses keskkonnas käitumise juhust, mis toetaksid sotsiaaltöötajate käitumist internetis.

Sotsiaaltöötajate ja klientide vahelist interaktsiooni toetab kindlasti 2005. aastal Eesti sotsiaaltöö III kongressil heaks kiidetud sotsiaalala töötaja eetikakoodeks, mis on abiks sotsiaalala töötajatele vajaliku ja raske töö tegemisel ning toetab neid nende igapäevatoos. Eetikakoodeks toetab sotsiaaltöötajate igapäevatood aga füüsilises keskkonnas. Loomulikult on võimalik ja ka tuleb sealseid juhiseid ja mõtteid järgida virtuaalses keskkonnas, kuid nimetatu on palju keerukam ning erineb füüsilisest keskkonnast. Virtuaalses keskkonnas ei ole ruum ega aeg piiratud, inimeste emotsioonid, reaktsioonid ja mõtted ei ole otsesed ja tihti kohesed, mistõttu vajab see keskkond eraldi sama suurt tähelepanu.

Mujal maailmas, näiteks Inglismaal ja Austraalias, on loodud dokumente, mis suunavad ja toetavad IKT kasutamist sotsiaaltöös. Briti Sotsiaaltöötajate Assotsiatsiooni (BASW) sotsiaalmeedia poliitika dokument kirjutab palju sellest, kuidas sotsiaaltöötajatel ennast ja kliente virtuaalses maailmas kaitsta (BASW Social Media Policy 2012). Austraalia Sotsiaaltöötajate Assotsiatsioonil (AASW) on lausa mitmeid juhendavaid dokumente. Näiteks esimeses juhises käsitletakse e-kirja, sõnumi ja mobiiltelefoni teel suhtlemist (Ethics and Practice Guideline - Social Media, information and communication technologies: Part 1 2016), teises sotsiaaltööstikustikes tegutsemist (Ethics and Practice Guideline - Social Media, information and communication technologies: Part 2 2016) ning kolmandas sotsiaaltöö teenuste pakkumist virtuaalses keskkonnas (Ethics and Practice Guideline - Social Media, information and communication technologies: Part 3 2016). Kahes esimeses on välja toodud ka näidisjuhtumid ning soovituslikud sammud olukordade lahendamiseks.

Ka Ameerika Ühendriikide Riiklik Sotsiaaltöötajate Assotsiatsioon (*National Association of Social Workers - NASW*) ja Sotsiaaltöö Juhatusete Assotsiatsioon (*Association of Social Work Boards – ASWB*) on koostöös andnud välja professiooni jaoks ühtse dokumendi „NASW & ASWB Tehnoloogia standardid sotsiaaltöö praktikaks“, kus kirjutatakse eetikast, konfidentsiaalsusest, turvalisusest ja privaatsusest jm. Mattison (2012) peab nimetatud dokumenti pigem kontseptuaalseks ja üldiseks kui praktiliseks ja spetsiifiliseks ning lisab, et sellest on puudu soovitatud praktikate kirjeldused. Näiteks on dokumendis lause, et

sotsiaaltöötajad peaksid juhtmeta seadmete ja teiste tuleviku tehnoloogialeiutiste kasutamisel olema teadlikud privaatsusriskidest ning tegema asjakohaseid samme, et kaitsta kliendi privaatsust (NASW & ASWB Standards for Technology and Social Work Practice 2005). Privaatsussätted on suhtlemist ja info jagamist võimaldavatel interneti lehekülgedel väga erinevad, millest kõik sotsiaaltöötajad ja ka tegelikult kõik inimesed tulenevalt erinevatest teadmistest ja praktilistest oskustest ei pruugi teadlikud olla. Loomulikult ei ole võimalik koostada kõikide suhtluskanalite jaoks emakeelseid juhendeid, kuid üks kaasaegne, praktiline ja sisukas IKT vahendite ja rakenduste kasutamist suunav dokument võiks sotsiaaltöötajatele tehnoloogia kasutamisel abiks olla.

Ekstreemne näide sellest, kui oluline on internetis käitumise juhendite ja poliitikate olemasolu sotsiaalvaldkonnas tuleneb Mukharjee ja Clark'i (2012, Herbeck Voshel ja Wesala kaudu) sotsiaaltöö magistriõppe tudengite uuringust. Nimetatud autorite uuringus osalenutest nõustusid 81% väitega, et NASW eetikakoodeks ei kehti otseselt sotsiaalvõrgustikes käitumisele.

Mitmed välismaised autorid (Breyette ja Hill 2015, Harbeck Voshel ja Wesala 2015, Reamer 2011 jpt) peavad juhendite loomist oluliseks. Reamer'i (2011) sõnul peaks laiaulatuslik sotsiaalmeedia eetika poliitika keskenduma sotsiaalmeedia lehekülgedele, otsingumootoritele, e-kirjadele, sõnumitele ning asukoha-põhistele teenustele (need edastavad telefoni GPS'i abil inimese asukoha), selleks, et vältida eetikaga seotud probleemide tekkimist.

Kirjanduses leidub palju juhiseid ja soovitusi targaks ja professionaalseks käitumiseks. Harbeck Voshel ja Wesala (2015) kirjutavad, et sotsiaaltöötajate kohta internetist informatsiooni otsimine on klientidele muutumas rutiiniks – otsinguid läbiviies saavad nad olla kindlad, et nad saavad parimat teenust. Parimat teenusepakkujat otsides ei pruugi kliendid leida alati n-ö ametlikku, tööga seonduvat informatsiooni sotsiaaltöötajast. Paljud sotsiaaltöötajad nagu ka kõik teised inimesed kasutavad sotsiaalvõrgustikke jm virtuaalseid keskkondi enamasti isiklikul eesmärgil, et jagada enda mõtteid ja sündmusi enda sõprade ja lähedastega. Seetõttu peavad sotsiaaltöötajad olema enda kujutamisel läbimõeldud ning nad võiksid enda virtuaalse keskkonna kuvandit ka regulaarselt jälgida (Dombo, Kays ja Weller 2014) – üks võimalus selle tegemiseks on korrapäraselt enda kohta Google'st informatsiooni

otsida (A Social Work Student's Guide to Social Media i.a). Esitada tuleks ainult selliseid seisukohti, mida on mugav ka ülemuse või kliendi ees öelda (Behaving Professionally on Social Media i.a).

Isegi kui sotsiaaltöötaja on sotsiaaltööstuses kasutanud kõige rangemaid privaatsussätteid, siis ei pruugi sama olla teinud tema sõbrad või tuttavad, kes lisavad koos temaga üles pilte või on teinud muud viiteid talle lõõgastavas mitteprofessionaalses keskkonnas (Judd ja Johnston 2012) – peol, kodus, külas ja mujal. Sealt leitav informatsioon võib mõjutada klientide, kolleegide ja tööandja arvamust praktikust. Sotsiaaltöötajad ei tohiks jagada enda isikuandmeid (Watling ja Rogers 2012) ning eemaldada tuleks igasugune informatsioon, mis võib olla problemaatiline (Dombo, Kays ja Weller 2014) - näiteks pildid, kus ollakse liiga paljastavalt riides, sõpradega alkoholijoobes jne (Behaving Professionally on Social Media i.a). See võib mõjuda kahjustavalt sotsiaaltöötaja enda ja ka eriala mainele.

Sotsiaaltöötaja ei tohiks avalda informatsiooni, mis on seotud töö situatsioonidega ning samuti ei tohiks teha märkusi kolleegide ja klientide kohta (Watling ja Rogers 2012). Banach'i ja Bernat'i (2000) sõnul peavad praktikud tegema kindlaks, et valitud suhtlusmeetod kliendiga vestlemiseks kaitseb kliendi konfidentsiaalsust – klientidel on õigus jagada endast infot, kuid praktikul on kohustus see info enda teada hoida. Samuti tuleks klientidele teada anda, et e-kiri või teised veebipõhised kommunikatsioonimeetodid ei ole tingimata turvalised ja privaatsed (A Social Work Student's Guide to Social Media i.a).

Klientidega piiride seadmiseks on oluline neid sotsiaalmeedia lehekülgedel sõbraks mitte „lisada“ ega „jälvida“ (A Social Work Student's Guide to Social Media i.a). Klient võib sotsiaalmeedias sõbraks olemist interpreteerida kui päris sõprussuhet (Breyette ja Hill 2015) ning nõnda võib, kuid mitte reeglina, koostöö tegemine olla raskendatud. Ka Reamer (2014) toob välja, et elektrooniline kontakt klientide ja endiste klientidega sotsiaaltööstuses võib ähmastada professionaalse ja personaalse elu piire ning ohtu seada ka klientide privaatsuse ja konfidentsiaalsuse. Professionaalse ja personaalse elu eraldamiseks on võimalik enda kujutamisel kasutada näiteks alternatiivset nime (Dombo, Kays ja Weller 2014).

Sotsiaaltöötajatel on oluline harida end erinevate interneti lehekülgede privaatsussätete teemal (Dombo, Kays ja Weller 2014) ning kasutada neist kõige rangemaid (A Social Work

Student's Guide to Social Media i.a). Asutuste juhtidel või superviisoritel tuleks luua juhised ja printsiipe, mis toetavad sotsiaaltöötajate interneti kasutamist (Dombo, Kays ja Weller 2014). Juhul, kui juhised on juba olemas, siis tuleks end nendega kurssi viia (A Social Work Student's Guide to Social Media i.a). Tõenäoliselt kõige olulisem soovitus, mis meeles pidada tuleks on see, et kord kui internetti on midagi postitatud, isegi anonüümselt, siis internet seda ei unusta (A Social Work Student's Guide to Social Media i.a).

Samuti on Kimball ja Kim (2013) loonud 5 küsimust, mis suunavad sotsiaaltöötajaid mõtlema informatsiooni jagamise üle:

- Millist informatsiooni Sa soovid jagada? Kas see informatsioon on kahjulik, kaitstud jne?
- Miks Sa tahad seda informatsiooni jagada? Mis on selle jagamise kasud? Kas sellel jagamisel on mingi oodatav tulem?
- Kes vajab seda informatsiooni? Kes on need, kes saavad sellest informatsioonist kasu või kes vajavad seda informatsiooni? Kas kliendid näevad seda informatsiooni?
- Kus Sa tahad seda informatsiooni jagada?
- Millised on NASW eetikakoodeksi või teiste organisatsioonide juhised selle informatsiooni jagamisel?

Nende küsimuste abil on võimalik reflekteerida enda mõtteid ning ära hoida emotsiooni ajendil informatsiooni avaldamine. Kord, kui digitaalses keskkonnas on midagi teistega jagatud, siis selle saab küll sealt eemaldada, kuid sellest hoolimata see informatsioon salvestub ning see on ka hiljem leitav – võib-olla küll veidi raskemini.

2.5 Probleemiseade

Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia on muutunud inimeste igapäevaseks kaaslaseks ning üha enam veedetakse aega ning tehakse enda toiminguid virtuaalses keskkonnas. Internetiühenduse tagamise võimalus on maailmas pea igas asustatud kohas olemas, takistuseks on aga ilmselt ressursid teenuse pakkumiseks, vahendid teenuse ja teenuse kasutamist võimaldavate seadmete ostmiseks ning teadmised nende kasutamiseks. Sellegi

poolest kasutavad maailmas internetti väga paljud inimesed - ligi pool maailma populatsioonist ning ligipääsust internetile räägitakse kui inimõigusest.

Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia vahendite, sealhulgas interneti, e-kirjade ja sotsiaalvõrgustike kasutamist on mulle teadaolevalt Eesti sotsiaaltöötajate seas vähe uuritud. 2016. aastal uuris Anne Lilienthal enda magistritöös info- ja kommunikatsioonitehnoloogia vahendite kasutamist sotsiaaltöös ning sellega kaasnevaid eetilisi probleeme. Info vähesuse tõttu on oluline uurida, kuidas on mõjutanud ning mõjutab IKT vahendite ning nende rakenduste üha laialdasem levik sotsiaaltööd ning selle praktikat. Eestis ei ole koostatud riiklikku statistikat, mis annaks infot selle kohta, kui paljud sotsiaaltöötajad kasutavad enda töös klientidega IKT vahendeid ning kui paljud neist suhtlevad e-kirjad ja sotsiaalvõrgustike kaudu. Samas on teada, et sotsiaaltöötajad kasutavad enda töös spetsiaalselt sotsiaaltöö tegemiseks loodud virtuaalseid keskkondi nagu näiteks sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregistrit (STAR). See tähendab, et sotsiaaltöötajaid suunatakse teadlikult töö tegemiseks virtuaalsesse maailma. Tõenäoliselt puutuvad sotsiaaltöötajad kokku ja kasutavad ka teisi virtuaalseid keskkondi, mis ei ole loodud sotsiaaltöö tegemiseks, kuid selle kohta Eestis info puudub. Samuti ei ole teada, milline on sotsiaaltöötajate isiklik IKT vahendite ja rakenduste kasutamine ning kuidas võib see mõjutada nimetatute tööalast kasutamist.

Lisaks sellele, et IKT vahendite ja rakenduste kasutamist ja selle mõju sotsiaaltööle on Eestis vähe uuritud, näib Eestis ja rahvusvahelisel tasandil olevat jäänud tähelepanuta sotsiaaltöötajate oskused virtuaalses keskkonnas tegutsemisel ja suhtlemisel.

Anne Lilienthali (2016) tööst selgus, et sotsiaaltöötajad kasutavad enda töös sotsiaalmeediat, kuid uurimuses osalejad rääkisid sellest teatud ettevaatlikkusega ning tundsid kohmetust. See võib viidata sellele, et sotsiaaltöötajad ei ole päris kindlad, kuidas seal tööalaselt täpselt tegutsema peaks. Sotsiaaltöötajad puutuvad enda klientidega kokku väga isiklikul tasandil, mis teeb selle töö väga vastutusrikkaks – austada ja hoida tuleb kliendi konfidentsiaalsust sõltumata keskkonnast. Professiooni esindajana, kliendi toetaja ja nõuandjana on sotsiaaltöötaja ka kui eeskuju, mis tähendab, et ta peab põhjalikult läbi mõtlema avalikkusele igasuguse info jagamise.

Klientide heaolule mõeldes ei tohi sotsiaaltöötajad unustada ka enda heaolu, mistõttu on neil oluline teada, kuidas ennast virtuaalses keskkonnast kaitsta ja hoida. Sotsiaaltöötajad oskavad tõenäoliselt kõik väga erineval tasemel IKT vahendeid ning nende rakendusi kasutada. Mishna, Bogo ja Sawyer'i (2013) sõnul võtavad paljud praktikud osa virtuaalsest kommunikatsioonist, kuid teevad seda ilma poliitikate või uurimustulemusteta, mis toetaksid sellist interaktsiooni.

Sotsiaaltöötajatele IKT vahendite ja rakenduste kasutamise juhiste ja poliitikate loomise vajalikkusele viitavad paljud välismaised allikad (Breyette ja Hill 2015, A Social Work Student's Guide to Social Media i.a, Harbeck Voshel ja Wesala 2015, Reamer 2011, Dombo, Kays ja Weller 2014). Samas selgus aga Lilienthali (2016) magistritööst, et sotsiaaltöötajad ei pea juhendite jälgimist väga oluliseks, kui ei ole tegemist seaduse või määrusega.

Tulenevalt eelöeldust on minu eesmärk anda sotsiaaltöötajate tõlgenduste kaudu ülevaade IKT vahendite ning nende rakenduste kasutamise praktikatest Eestis sotsiaaltöös.

Otsin vastust viiele uurimisküsimusele:

1. Mida räägivad sotsiaaltöötajad oma kogemustest IKT vahendite ja nende rakenduste kasutamisega sotsiaaltöös?
2. Mida räägivad sotsiaaltöötajad oma kogemustest enda privaatsusega virtuaalses keskkonnas?
3. Mida räägivad sotsiaaltöötajad enda personaalse ja professionaalse elu eraldamisest virtuaalses keskkonnas?
4. Mida räägivad sotsiaaltöötajad klientide ligipääsust internetile?
5. Mida arvavad sotsiaaltöötajad IKT vahendite kasutamise nõuannetest ja juhistest?

III METOODIKA

3.1 Metodoloogiline lähtekoht

Uurimuse metodoloogiliseks lähenemisviisiks valisin kvalitatiivse uurimisviisi, sest selle kaudu on võimalik uurida sotsiaaltöötajate isiklike kogemuste kirjeldusi ning mõista nende arusaamisi, arvamusi ja maailmavaadet seoses IKT vahendite ja nende rakenduste kasutamisega sotsiaaltöös. Laherand (2010) kirjutab, et kvalitatiivne uurimismeetod on suunatud just inimeste arusaamade, kogemuste ja tõlgenduste mõistmisele. Kvalitatiivset uurimistööd iseloomustab püüdlus leida ja avalikkuse ette tuua tõsiasju ning kirjeldada tegelikku elu (Hirsjärvi jt 2005). Sellele uurimismeetodi juures on oluline uurimuses osalejate mõistmine (Ilves 2009) ning huvi, kuidas inimesed mõtestavad enda kogemusi, elu ja arusaamist maailmast (Atieno 2009).

3.2 Andmekogumismeetod

IKT vahendite ja nende rakenduste kasutamise kogemuste kirjelduste uurimiseks viisin läbi seitse poolstruktureeritud intervjuud. Otsustasin andmeid koguda poolstruktureeritud intervjuude kaudu, sest see on paindlik meetod intervjueeritavate arvamuste ja mõtete teada saamiseks. Selle käigus võib küsimuste sõnastust ja järjekorda muuta ning intervjueri võib anda selgitusi ja vastata intervjueeritaval tekkinud küsimustele (Õunapuu 2014). Lisaks annab intervjuu võimaluse näha vastaja mitteverbaalseid märke – näoilmet ja žeste (Hirsjärvi jt 2005) ning see võib rikastada verbaalselt edastatud informatsiooni.

3.3 Uurimuses osalejad

Uurimuses osalesid erinevate sihtrühmadega (laste, noorte, tööealiste, eakate ning puuetega inimestega) tegelevad sotsiaaltöötajad mitmest erinevast Eesti linnast. Leidsin, et oleks intrigeeriv ja huvitav vaadata, kas võiks olla mingeid erinevusi intervjueeritavate vastustes seoses konkreetse sihtrühma või piirkonnaga. See ei olnud küll minu peamine eesmärk, kuid lõpptulemusena leian, et see andis avarama ülevaate uurimistest.

Soovisin teha intervjuud mulle võõraste sotsiaaltöötajatega ning seda selleks, et välistada võimalust, et meie varasem tutvus võiks kuidagi intervjueeritava vastuseid mõjutada. Kaks

intervjueeritavat olid mulle siiski tuttavad, kuid kuna me ei ole esimesega n-ö igapäevased tuttavad ja teisega tol ajal veel ainult teretasime, siis ei pidanud ma üksteise tundmise mõju oluliseks. Intervjueeritavate leidmiseks otsisin Google otsingumootori ning erinevate sotsiaaltöö asutuste ja organisatsioonide kodulehtede abil erinevate sihtrühmadega tegelevate sotsiaalvaldkonna töötajate kontaktandmed. Seejärel saatsin elektrooniliselt välja kaheksa kirja palvega uurimuses osalemiseks, millest seitsmele vastati. Nii kui sain kirjale vastuse, võtsin telefoni teel intervjueeritavaga ühendust ning leppisime kokku intervjuuks sobiva aja. Intervjuus osalesid kaks eakate ja puuetega inimestega, üks puuetega inimestega, kolm laste ja noortega ning üks kõikide sihtrühmadega tegelev spetsialist ning kõik nad olid naissoost. Intervjueeritavatel oli tööstaaži 4 kuud ning 2, 8, 14, 17, 18 ja 23 aastat.

3.4 Uurimuse eetiline aspekt

Intervjueeritavatele saadetud kirjas kirjutasin uurimuse teemast ning veidi ka intervjuus arutletavatest punktidest. Lisaks andsin teada, et intervjueeritava isik jääb töös anonüümseks. Kui olin intervjueeritavatega intervjuu kokkuleppimiseks telefonivestluses, siis kordasin eelöeldut ning küsisin luba intervjuu salvestamiseks, millega kõik intervjueeritavad nõus olid. Ühe tuttava sotsiaalvaldkonna töötajaga suhtlesin neil teemadel Facebook'i vahendusel. Enne intervjuu algust kordasin anonüümsuse aspekti ja küsisin üle, kas tohin intervjuu salvestada, millega kõik jätkuvalt nõus olid. Lisasin, et küsimustele vastamine on vabatahtlik. Uurimuses osalejate nimed olen juhuslikus järjekorras asendanud tähistega S1 (sihtrühm: eakad ja puuetega inimesed), S2 (sihtrühm: eakad ja puuetega inimesed), S3 (sihtrühm: lapsed ja noored), S4 (sihtrühm: puuetega inimesed), S5 (sihtrühm: lapsed ja noored), S6 (sihtrühm: lapsed ja noored), S7 (sihtrühm: lapsed, noored, tööelised, eakad ja puuetega inimesed).

3.5 Uurimuse käik

Intervjuud viisin läbi ajavahemikus 26. oktoober kuni 12. detsember 2016. Kõik intervjuud toimusid intervjueeritavate ametiruumides, kus viibisime intervjueeritavaga kahekesi. Intervjuud kestsid 0,5-1,5 tundi. Paaris intervjuus oli hetkelisi katkestusi teiste töötajate ning telefonikõne tõttu, kuid intervjuudele see mingit mõju minu meelest ei avaldanud. Intervjuude läbiviimiseks valmistasin ette ühe intervjuukava, kus oli 18 küsimust. Intervjuukava kohandasin enne intervjueerimist vastavalt vastajale ning intervjuu käigus küsisin ka lisaküsimusi lähtuvalt vastajate vastustest. Tänutäheks viisin kõikidele uurimuses osalejatele

kommikarbi, kuid andsin selle üle alles intervjuu lõpus, et minu žest kuidagi nende vastamist ei mõjutaks.

3.6 Analüüsi meetod

Andmete analüüsimisel kasutasin kvalitatiivset sisuanalüüsi, sest see võimaldab saada ülevaadet uuritavast kui tervikust ning näha uuritava mõtteavalduste terviklikku struktuuri või mustrit (Kalmus, Masso ja Linno 2015). Salvestasin kõik intervjuud ning transkribeerisin need samal päeval peale intervjuu toimumist. Seejärel alustasin kodeerimisega kasutades avatud kodeerimist. Avatud kodeerimise abil on võimalik süveneda uuritava mõttemaailma, tema mõtteid üksikasjalikult lahti seletada ning neid mõista (Kalmus, Masso ja Linno 2015). Koodide põhjal lõin erinevad kategooriad. Kui kõik intervjuud olid kodeeritud, siis koondasin kõik uurimuses osalejate koodid ning tsitaadid vastava kategooria alla. Kokku tuli 13 kategooriat, millest analüüsisin 11 kategooriat, sest osa kategooriaid oli võimalik ühendada – näiteks kujunes kategooria „IKT vahendite kasutamine info jagamiseks“ kategooriatest „Facebook’i lehekülg“ ning „Facebook vs kodulehekülg“. Analüüsitud kategooriatest said arutleva analüüsi peatüki alapealkirjad.

3.7 Eneserefleksioon

Alustasin kirjandusega tutvumist 2016. aasta suvel, mis tõttu oli mul aega rahulikult intervjuukava välja mõelda. Pärast kõikide intervjuude läbiviimist ei tekkinud mul tunnet, et midagi jäi uurimuses osalejatelt küsimata. Analüüsimisel sain aru, et tegelikult oli asju, mida ma oleksin võinud intervjuu käigus täpsustada või mingeid mõtteid edasi arendada. Need küsimata küsimused oleksid võib-olla analüüsile huvitavaid nüansse juurde andnud. Tekkinud tunne näitab aga ehk seda, et tegemist on teemaga, mida saab veel kindlasti sügavamalt ning eri vaatenurkadest uurida.

Mulle tundub, et osa uurimuses osalenutest ei olnud IKT vahendite ja nende rakenduste kasutamise peale varasemalt eriti mõelnud. Mõnel juhul tundus, et uurimuses osalenud sotsiaaltöötaja mõtles selle teema peale sügavamalt esimest korda alles intervjuu käigus. Ühes intervjuus oli fookust raske hoida, sest intervjuueeritav rääkis väga palju muudest, teemaga otseselt mitte seotud asjadest, oli jutukas ning mul oli keeruline sõna sekka öelda ja vestluse fookust hoida. Ma sain küll selle intervjuu käigus kõik küsimused esitatud, kuid intervjuu

venis pikaks ning raskendas ka minul teema peale mõtlemist ning vastaja vastustest lähtuvalt lisaküsimuste küsimist.

Kuigi olime enamus intervjuueeritavatega üksteisele võõrad, siis sellest hoolimata jäi mulle mulje, et kõik intervjuueeritavad tundsid end intervjuu ajal vabalt ning mugavalt. Mõnes intervjuus pidin rohkem täpsustavaid küsimusi küsima ning mõnes vähem – sõltuvalt sellest, kui jutukas inimene oli ning kuivõrd teema teda kõnetas. Kuna olin intervjuude ajal uurimisteamiga tõenäoliselt rohkem kursis kui uurimuses osalejad, siis jälgisin hoolikalt, et ma ei hakkaks uurimuses osalejaid suunama ega õpetama. Kokkuvõtvalt saan öelda, et kõik intervjuud läksid hästi, sest olulist informatsiooni sain ma neist kõigist.

IV ARUTLEV ANALÜÜS

Käesolevas peatükis analüüsin ja arutlen sotsiaaltöötajatega läbiviidud intervjuudest saadud tulemuste üle. Alapeatükkide koostamisel lähtusin uurimisküsimustest, mis aitasid uurimust raamistada ning intervjuude analüüsimisel tekkinud kategooriatest, mis andsid võimaluse nähtust analüüsida ka nendel teemadel, mis intervjuude käigus ise esile kerkisid.

4.1 IKT vahendite kasutamine sotsiaaltöös

IKT vahendeid ja nende rakendusi kasutatakse sotsiaaltöös igapäevaselt. Intervjuudes osalenud sotsiaaltöötajad tõid ühe IKT vahendite ja nende rakenduste kasutamise valdkonnana välja suhtlemise vahendamise. Sotsiaaltöötajad kasutavad IKT vahendeid ja nende rakendusi nii klientide, kolleegide kui ka koostööpartneritega suhtlemiseks. Intervjuudest selgus, et uurimuses osalejad kasutavad suhtlemiseks kõige enam telefoni ja e-kirja. Näiteks, S1 rääkis, et ta eelistab enamasti suhelda telefoni ja e-kirja teel, aga S2 rääkis, et ta lähtub konkreetsest olukorrast ja vajadusest. Uurimuses osalenud ei täpsustanud, millist konkreetset vahendit või rakendust nad kellega suhtlemisel kasutavad, mistõttu võib oletada, et ei ole väljakujunenud kindlaid praktikaid – vahend või rakendus valitakse vastavalt olukorrale.

Sotsiaaltöötajad, küll mitte kõik, kasutavad suhtlemiseks ka Facebook'i Messenger'i, aga seda vähem kui telefoni ja e-kirja. Facebook'i Messenger'i eelistatakse kasutada siis, kui tegemist on lihtsa, lühikese ja kiire infovahetamise vajadusega. Näiteks S2 on suhtlenud kliendiga puude otsuse pikendamise teemal, kuid pikemate küsimuste korral palub ta klientidel töö e-maili aadressile kirjutada.

Noorsootöös kasutatakse Facebook'i võrreldes teiste valdkondadega tunduvalt rohkem. S6, kes on noorsootöötaja, rääkis, et ta teeb väga palju tööd Facebook'is, suhtleb, jagab üleüldist valdkonnaga seotud informatsiooni jpm.

Minu uurimuses osalenud sotsiaaltöötajad ei rääkinud Skype kasutamisest eriti palju. See on üldiselt küll üsna populaarne suhtlusvahend nii üksteisega kirjutamiseks kui ka (video)kõnede

tegemiseks, kuid uurimuses osalenutest kasutab seda ainult üks sotsiaaltöötaja – asutuse juhina töötav S5. Ta tõi välja, et Skype on hea suhtluse vahendaja sellistel juhtudel, kui on vaja aega kokku hoida. Oma positsioonist tulenevalt peab ta üsna palju suhtlema ka teistest linnadest pärit koostööpartneritega ning virtuaalsel teel info vahetamine aitab tal vältida aja kulutamist transpordile:

„/.../ selle ühenduse raames olen ise olnud Skype teel nii videokõnena kui ka lihtsalt Skype /.../ konverentskõnena siis Tallinna koosolekutel vahest, kus lihtsalt aja kokkuhoiu mõttes ei ole mingit mõtet minna, tunniks või kaheks sõita Tallinnasse.“

Kuigi sotsiaaltöötajad toovad välja enda eelistatud IKT vahendid suhtlemiseks, siis tegelikult, hoolimata erinevate IKT vahendite ja rakenduste olemasolust, ütlevad nad, et neile meeldib suhelda siiski silmast-silma:

S6: *„/.../ parem on ikkagi silmast-silma inimestega rääkida, et asjad oleks konkreetsed ja arusaadavad. Et siis sa näedki inimese kehakeelt ja kuidas ta sinuga suhtleb, millised on tema emotsioonid ja sa saad nagu paremini inimesest aru.“*

Kui vahendamata suhtlemisel esinevad koos nii hääl, miimika, kehahoiak ja erinevad žestid, siis vahendatud suhtlemise puhul esinevad koos ainult mõned neist (sõltub vahendajast) ning seega võibki olla vestluspartneritel üksteist keeruline täielikult mõista. Mehrabian (1981, Rhoads 2010 kaudu) kirjutab, et välja öeldud mõtted on seotud ainult väikse osaga nende sõnadega, mis tegelikult välja öeldi – 90% edastatud informatsioonist on seotud sellega, kuidas ja milliste näoilmetega need mõtted edastati. Seega vahendamata suhtlemine võib olla informatiivsem kui vahendamata, kuid see sõltub kindlasti ka inimesest – mõni on silmast-silma vesteldes avatum ning mõnda julgustab ennast avama jällegi tehnoloogia abil suhtlemine.

Telefoni või arvuti kasutamine töö tegemiseks on paratamatus. Laste ja noortega tegeleva asutuse juht S5 arvas, et tänapäeva infoühiskonnas peaks silmast-silma vestluseks tegelikult rohkem võimalusi leidma.

Võttes kokku sotsiaaltöötajate räägitu, saab öelda, et nende meelest on silmast-silma suhtlemine oluline ja vajalik. Samas rääkisid nad ka enda igapäevasest tööalasest IKT kasutamisest – nende peamised suhtluse vahendajad on telefon, e-kiri või Facebook'i Messenger. Viimane on eriti levinud noorsootöös.

4.1.1 Positiivsed omadused: klientide perspektiivist lähtumine

Kuigi sotsiaaltöötajad eelistavad klientidega silmast-silma suhelda, siis oma töös lähtuvad nad kliendist ning peavad arvestama sellega, et inimeste suhtlemisharjumused on erinevad. Paljud kliendid ei soovigi silmast-silma vestelda ning IKT vahendid ja nende rakendused annavad nendele inimestele väga hea võimaluse distantsilt suhtlemiseks. Suhtlemisharjumuste erinevustest rääkisid ka uurimuses osalejad, näiteks S1 tõi välja generatsioonidevahelise eripära:

„/.../noorem generatsioon, et nad ei helista, ei tule ka vastuvõtule, vaid pigem nagu pöörduvadki meili teel. /.../ vanem generatsioon muidugi /.../, et pöördutakse ikkagi pigem telefoni teel ja tulevad ka ikkagi vastuvõtule, et otse siis silmast-silma kontakt.“

Sotsiaaltöötajal on töö edukaks tegemiseks oluline silmas pidada, et klientide suhtlemisharjumused ja -eelistused võivad erineda. Näiteks noorsootöötaja S6 teadlikult arvestab oma sihtrühma suhtlemiseelistusega ning seetõttu on ta loonud enda päris nimega tööalase Facebook'i konto. Ta on veendumusel, et Facebook'i kaudu jõuab ta rohkemate laste ja noorteni ning nimetatud teavad ka ise, kuhu mure korral pöörduda.

Mõni suhtlemisviis võib lisaks harjumuspärasusele olla ka väga mugav. Näib, et IKT vahendid ja nende rakendused muudavad suhtluse mugavaks erivajadusega inimestele. Näiteks S3 suhtleb enda kuulumispuudega kliendiga IKT vahendite rakendusi kasutades. Kliendiga silmast-silma suheldes oleks iga kord vaja viipekeele tõlgi abi, kuid see muudaks nendevahelise suhtluse ajakulukamaks ning keerukamaks, sest tihti on vaja ainult paar sõna omavahel vahetada ning selleks ei ole mõistlik viipekeele tõlgi teenust kasutada. Seega suhtlevad nad enamasti e-kirja ja Facebook'i Messenger'i teel. Viimast eelistab ta just sellepärast, et see võimaldab sünkroonselt suhelda ning on seega ka kõige kiirem viis suhtlemiseks.

Seega teatud sihtrühmadega töötamiseks võivad IKT vahendid või nende rakendused olla väga mõistlikud suhtluse vahendajad. Näiteks liikumis- ja nägemispuudega inimesed võivad sotsiaaltöötaja juurde minemiseks vajada transporti ja/või abistajat ning see võib tekitada neile lisakulutusi. IKT vahendid ja nende rakendused aitavad klientidel ühtlasi ka ressursse kokku hoida:

S2: „*See hoiab /.../ raha kokku, kui inimene peaks tulema, kas otsima kellegi, kes ta autoga toob siia teenuseid, toetuseid taotlema.*“

Ka Reamer (2014) on seisukohal, et IKT vahendid on head näiteks füüsilise puudega inimestega töötamiseks. Samas tuleb välja tuua ka see, et tehnoloogia vahendatud suhtlus võib inimese jaoks olla küll mugav ja soodne, kuid see vähendab reaalses keskkonnas toimuvaid kontakte. Mõne inimese jaoks võib sotsiaaltöötajaga silmast-silma kohtumine olla ainuke põhjus, miks kodust lahkuda või miks kellegagi suhelda. Kui sellises situatsioonis inimene suhtleb sotsiaaltöötajaga vaid IKT abil, siis on tal suur oht jääda ühiskonnast iseloeerituks – mida rohkem inimene ennast koju sulgeb, seda vähem on tal ka juhuslikke kohtumisi võõraste inimestega.

IKT vahendid annavad suurepärase võimaluse sotsiaaltöötaja poole pöördumisel jääda anonüümseks:

S3: „*/.../ telefoni teel sotsiaaltöötajalt nõu küsida võiks olla nagu väga mugav, et sa ei pea isegi ütlema kes sa oled.*“

IKT vahendid võimaldavad anonüümsust ka kaaskodanike ees - keegi ei saa teada, et konkreetne inimene on sotsiaaltöötaja poole pöördunud. Väiksemas piirkonnas elades, kus enamus elanikud on omavahel tuttavad, võib see inimese või tulevase kliendi jaoks olla meeldiv ja turvaline variant. Ka Reamer (2014) on sarnasel seisukohal, et kogukonnas tuntud inimesed saavad jääda anonüümseks ning ei pea riskima sellega, et neid näiteks ooteruumis ära tuntaks.

Lisaks arvas S3, et IKT vahendid lihtsustavad klientidel suhtlemist, sest sotsiaalabi osakonda minek võib olla stigmatiseeriv, häbistav ja tekitada ärevust. Mattison (2012) toob samuti välja, et ärevaid kliente on võimalik teenindada näiteks e-kirja teel. E-kirja vm elektroonilise tehnoloogia abil suhtlemisel ei pea inimene enda turvatsoonist välja astuma ning sellisel teel suhtlemine loob vestluspartnerite vahele ka distantsti, mistõttu võib tehnoloogia teel suhtlemine olla äreva inimese jaoks väga hea lahendus. Isegi, kui klient ei ole ärev, võib tal siiski mõnest teemast olla raske silmast-silma rääkida. Näiteks Mishna, Bogo ja Sawyer (2013) ütlevad, et nende uurimuses osalenud magistri- ja bakalaureuseõppe sotsiaaltöö tudengid tõid oma kogemusest rääkides välja, et nende kliendid avaldasid virtuaalses keskkonnas rohkem tundlikku ja privaatset informatsiooni kui silmast-silma vesteldes ning sellest tulenevalt arvasid nad, et see keskkond annab võimaluse kliendil enda personaalset ja intiimset infot avaldades mugavamalt tunda.

S4 tõi aga välja, et kuna IKT vahendid ja nende rakendused võimaldavad suhelda kodust lahkumata, siis võib selline tehnoloogia võimaldatud meeldiv suhtlus kliendi laisaks muuta. See oli ka huvitaval kombel ainus negatiivne omadus klientide jaoks, mis andmete kogumisel ühes intervjuus välja toodi.

Kokkuvõtvalt saab öelda, et sotsiaaltöö klientide suhtlemisharjumused ja eelistused on tulenevalt vanusest ja tervislikust seisundist erinevad. IKT vahendid ja nende rakendused annavad hea võimaluse distantstilt suhtlemiseks liikumis-, nägemis- ja kuulmispuudega inimestele ning anonüümsust soovivate või ärevust kogevatele isikutele. Käesolevas uurimuses osalenud sotsiaaltöötajad lähtuvad enda töös kliendist ning nad on valmis klientidega neile sobival viisil suhtlema. Need, kes seda ei ole, peaksid tegema tööd endaga, et klientide eelistatud suhtlemisviisid või – kanalid muutuvad harjumuspäraseks. Uute tehnoloogiate kasutuselevõtt suhtlemises võib omada kasu mõlemale osapoolle – klient tunneb ennast mugavamalt ning sellest tulenevalt võib ta sotsiaaltöötajale ka oodatust rohkem olulist informatsiooni avaldada. Sotsiaaltöötajaid tuleks kasutusele võtmisel julgustada ning toetada, sest see mõjub nende tööle positiivselt.

4.1.2 Positiivsed omadused: sotsiaaltöötajate perspektiivist lähtumine

Uurimuses osalenud sotsiaaltöötajad keskendusid intervjuudes ka endale ning rääkisid paljudest IKT headest omadustest, mis aitavad nende tööle kaasa. Näiteks olid nad kõik ühel meelel, et telefon ja e-kiri võimaldavad kiiret info edastamist ja vastuvõtmist ning töö tegemine on tänu neile operatiivne ja efektiivne. IKT vahendite võimaldatud kiiret asjaajamist peavad positiivseks ka Mattison (2012) ning Lilienthali (2016) uurimuses osalenud sotsiaaltöötajad. S4 oli ainus, kes leidis, et sotsiaaltöö definitsiooni kohaselt justkui ei tohiks vahendatud suhtlemisel positiivseid omadusi olla:

„/.../ sotsiaaltöö definitsiooni kohaselt või nagu sellise /.../ põhiidee kohaselt /.../ ei ole plusse.“

S4 intervjuust jäi mulje, et tema arvates peaks sotsiaaltöö toimuma silmast-silma ning info-ja kommunikatsioonitehnoloogia vähendab võimalusi selliseks suhtlemisviisiks ning võib toimida hoopis barjäärina. Samas tõi ta intervjuu jooksul siiski välja mõned vahendatud suhtlemise head küljed:

„/.../ ta teeb ikkagi /.../ kiiremaks, mugavamaks ja ilmselt ka efektiivsemaks, et mul ei jää nagu midagi tegemata.“

Selline vastuoluliste seisukohtade esitamine võib tähendada, et S4 tahtis n-ö õigesti vastada ja rõhutada seda, et hea sotsiaaltöötaja suhtleb kliendiga vahendamata, aga samas on ta kogenud, et vahel on IKT vahendid ja nende rakendused töö tegemisel abiks ning kuna Eesti sotsiaaltöös ei ole diskussiooni ega selgelt välja öeldud seisukohti sel teemal, siis tundiski ta end ebakindlana.

Lisaks arvati ka, et vahendatud suhtlemise kaudu on sotsiaaltöötajal kliendile lihtsam negatiivset infot edastada:

S1: *„/.../ midagi ma pean talle negatiivselt vastama, siis võib-olla telefoni ja meili teel on parem edastada seda infot.“*

Friedman ja Currall (2003) kirjutavad, et teksti kaudu suheldes ei ole vestluspartnerid füüsiliselt üksteise juures, nad ei näe teineteise nägu ega kuule häält. Seega on nad justkui üksteise eest peidus ning seetõttu võibki nõnda olla üsna kerge ebameeldivat infot edasi anda. Telefoni teel suheldes on sotsiaaltöötajal võimalik ka vestlust paremini kontrollida. Kui näiteks klient ärritub negatiivset infot kuuldes ning hakkab seetõttu sotsiaaltöötajat verbaalselt ründama, siis on sotsiaaltöötajal võimalik ennast selle eest kaitsta ning telefonikõne endale sobival hetkel lõpetada.

Mõeldes kolleegidega suhtlemisele, võrdlesid sotsiaaltöötajad telefoni ja e-kirja ning jõudsid tõdemusele, et kiireloomuliste asjade ajamiseks on telefon isegi parem kui e-kiri. E-kiri on hea vahend saatmaks paljudele inimestele korraga ühte kirja - näiteks kõikidele maakonnas hoolekandeteenuseid pakkuvate asutustele. Samuti peeti selle heaks küljeks n-ö helitu suhtluse võimalust olukordades, kus on vaja infot vahetada, kuid kus üks osapool ei saa helistada ega kõnele vastata – näiteks koosolekul olles. E-kiri võimaldab info saajal infot vastu võtta ka talle sobival ajas ja kohas:

S5: „/.../ meil ei pruugigi ühist sobivat aega olla, aga ma olen saanud info edastatud ja tema saab sellele vastata siis, kui talle sobib.“

Samas peaksid sotsiaaltöötajad mõtlema ka sellele, et virtuaalses keskkonnas kirjalikult edastatud info ei pruugi tegelikkuses alati info saajani jõuda, sest tehnika kasutamisel võib ikka vahel ette tulla tõrkeid ja probleeme. Teisalt tuleb kirjaliku informatsiooni edastamisel olla ka väga ettevaatlik, et teksti ei saadetaks kogemata valele adressaadile.

Pea kõik vastajad pidasid väga heaks e-kirja omaduseks info salvestumist. E-kiri võib aidata lahendada tekkinud arusaamatusi, kui inimestel on tehtud kokkulepete osas erinevad arvamused. Ka Lilienthali (2016) uurimuses osalejad tõid e-kirja positiivse omadusena välja info salvestumise, mis tähendab, et e-kirjaga saab tõendada üksteise väljaütlemisi. E-kiri võimaldab mitmeid kordi üle vaadata vahetatud infot ning seeläbi on arusaamatusi ka lihtsam lahendada.

Mõnele sotsiaaltöötajatele tundus, et e-kirja teel suheldes saavad inimesed rohkem mõelda enda eneseväljenduse üle, näiteks:

S5: „/.../ võib-olla otse suhtlemisel sa ei oskagi kohe reageeridagi või vastata mõnele küsimusel, siis meilitsi on sul aega võib-olla uurida ja läbi mõelda täpselt see sõnastus.“

Tõenäoliselt on kirja saajal võimalik ka rahuneda, kui ta peaks mingi kirjas oleva info peale ägestuma. Silmast-silma vesteldes ootab vestluspartner tavaliselt teiselt vestluspartnerilt kohest tagasisidet, aga IKT vahendeid kasutades on võimalik vastamisaega pikendada või sellest isegi hoiduda.

Facebook'i Messenger'i peeti operatiivseks ja mugavaks suhtlusvahendiks, mis võimaldab inimesega kontakti saada ka siis, kui ametlikes andmebaasides ei ole võimalik tema kontaktandmeid leida. Lisati, et see näitab seda, kas inimene on saadetud infot üldse lugenud. Samas saab Facebook'iga manipuleerida, mistõttu tuleb sotsiaaltöötajatel teadvustada ka seda, et soovi korral on võimalik Facebook'i Messenger'is lugeda saabunud sõnumeid nõnda, et lugemisest ei jää mingit märget järele – lülitades peale sõnumi saabumist internetiühenduse välja või seades telefoni lennurežiimi peale.

Kokkuvõtvalt saab öelda, et IKT vahendid ja nende rakendused muudavad sotsiaaltöötajate töö tegemise operatiivseks ja efektiivseks. Uurimuses osalenute arvates on nii klientide kui ka kolleegide suhtlemisel e-kiri väga heaks info vahetajaks, sest see salvestab edastatud info ning selle teel suheldes on inimestel võimalik eneseväljenduse peale mõelda. Klientidele keskendudes tõid sotsiaaltöötajad välja, et Facebook'i Messenger annab võimaluse klientidega kontakti loomiseks olukordades, kus ametlikes andmebaasides ei ole kliendi kontaktandmeid. Klientidega suhtlemisel arvati, et telefoni teel on neile negatiivset infot lihtsam edastada. Kolleegidega suhtlemisel hinnati e-kirja juures selle saatmise võimalust paljudele inimestele korraga ning kasutamisevõimalust olukordades, kus ei ole võimalik verbaalselt suhelda.

4.1.3 Negatiivsed omadused: sotsiaaltöötajate perspektiivist lähtumine

Kuigi IKT vahenditel ja nende rakendustel on sotsiaaltöötajate jaoks omajagu häid külgi, siis uurimuses osalejad kirjeldasid ka nende negatiivseid aspekte. Näiteks S1 on kogenud, et kliendid kipuvad kergemini valetama, kui nad ei suhtle silmast-silma. S3 oli sarnasel arvamusel:

„/.../telefoni teel suhtlemine/.../ikkagi annab võimaluse /.../ näidata tegelikkust mitte sellisena nagu ta tegelikult on.“

Ka S7 on kogenud seda, kuidas tehnoloogia abil suheldes võivad inimesed ennast reaalsusest teistmoodi esitleda:

„Mina tegelen ka siin lapsendamisega. Noh, mingil juhul, kui ma olen kogenud, et ma peaks selle inimesega suhtlema näiteks telefonitsi, et see nagu ei tööta. Ma saan täiesti vale pildi, sest probleemsed inimesed suudavad telefonis oma probleemid ära peita. Et on asju, mida nagu ei, mingid nõusolekuid ja asju, mida ei tohi kindlasti anda nagu paljalt inimesega telefonis vesteldes.“

Telefoni teel suheldes võib inimene oma hääle ja sõnadega anda mõista üht, kuid kehakeelega teist ning seda viimast ei ole võimalik näha. Informatsiooni vahetamisel võib segadust tekitada ka teksti teel suhtlemine:

S6: *„/.../ ma olengi mõelnud, et huvitav, mis see noor nüüd mõtles sellega, kui ta kirjutab mulle näiteks „nojahh“, siis kuidas seda nüüd tõlgendada. Et kas see on, et okei ära rohkem kirjuta mulle või siis noh, nagu ikka, et siukest konkreetset nagu ei olegi.“*

Byron (2008) ütleb, et teksti saatjad „kuulevad“ enda intonatsioone, kui nad kirjutavad kirja, kuid e-kirja lugejad ei „kuule“ saatja intonatsioone. Seetõttu ei saa ka kindel olla, et kirja saaja saab kirjast täpselt samamoodi aru kui selle saatja – tihti võib olla nii, et inimene kirjutab kirja positiivse emotsiooniga, kuid sõnades mõjub see võib-olla pilkavalt või kuidagi teistmoodi negatiivselt. Samas võib väljend „nojahh“ tekitada ka vahendamata suhtluses

segadust, kuid vahendamata suhtlemise puhul täiendab verbaalselt infot ka mitteverbaalne info ning seetõttu on vestluspartneri väljendatu siiski arusaadavam.

S3 pidas vahendatud suhtlemise raskuseks seda, et sotsiaalabi klientide telefoninumbrid vahetuvad väga tihti ning uut numbrit on neil väga raske saada. Kui sotsiaaltöötajal on telefoninumber teada, siis sellegi poolest võib klient kõnest keelduda või enda telefoni välja lülitada.

Negatiivsena toodi välja ka see, et IKT vahendid annavad klientidele võimaluse pöörduda sotsiaaltöötaja poole järjepidevalt ja ööpäevaringselt. Näiteks S2-le ja S7-le on kliendid helistanud päevas mitmeid kordi:

S7: „Telefoni /.../ on väga nagu raske ohjata, kui on nagu selline ärev klient. Mul tegelikult on üks ärev klient olnud siin praegu. Ja tõesti iga päev seitse kõnet, noh täitsa nagu klassikaline /.../ see ohjamine on natukene keeruline eks.“

S4 on kogenud seda, kuidas üks klient eelmisest töökohast hakkas talle negatiivseid ja halvasisulisi sõnumeid Facebook'i Messenger'i kirjutama. Ta sai küll selle inimese blokeerida, kuid esimese sõnum jõudmist ta ei saanud kuidagi takistada. Seega oligi S4 esimese ründava sõnumi eest täiesti kaitsetu. Kui teatud sihtrühmadega töötamisel on IKT vahendid ja nende rakendused sotsiaaltöötajale ja kliendile abiks (näiteks kuulmis-, liikumis- või nägemispuudega kliendiga töötamisel), siis on ka sihtrühmi, kelle ligipääs nimetatule segab töö tegemist ning annab võimaluse sotsiaaltöötajat terroriseerida. Kui aga klient käitub reaalses keskkonnas ebasobivalt, siis on sotsiaaltöötajal võimalik paluda kliendil lahkuda, anda märku enda kolleegile tekkinud olukorrast või hädaabinupu abil isegi turvatöötaja kutsuda. Virtuaalses keskkonnas on ebageeldivate ja sobimatute situatsioonidega raskem toime tulla ning seetõttu vajaks selliste keeruliste olukordadega toimetulek sotsiaalvaldkonnas tõenäoliselt arutlemist – näiteks, kuidas selliseid situatsioone vältida või kuidas nendega oskuslikult toime tulla. Facebook'is ja teistes sotsiaalvõrgustikes aitaks ehk sellised situatsioonid ära hoida näiteks erinevate profiilide loomine (üks töö- ja teine eraelu jaoks) või näiteks hoolikalt valitud privaatsussätteid. Privaatsussätteid on võimalik määrata näiteks nii, et

inimese profiili ei ole võimalik otsingu kaudu leida või et sõprade seas mitte olevate inimeste sõnumid vajavad enne nende täispikkuses nägemist kõige pealt aktsepteerimist.

Samas olukord, mis on ühe jaoks keeruline, ei pruugi seda olla teise jaoks. Ilmselt enamus sotsiaaltöötajaid pahandaksid öised telefonikõned klientidelt. S2 on neid kogenud ning teda need ei häiri:

„/.../ neil tuju tuleb suvalisel ajal ja siis helistavad. Vahepeal ma naeran, jutumärkides, mul osad on nagu peigmehed, nad on purjus ja nad helistavad lõpmatuseni. Mõni ütleb, et see on nii õudne, et su [mobiil]telefon on kogu aeg saadaval. Ei ole, sellega harjub.“

IKT vahendite kaudu saab suhelda sõltumata ajast ja füüsilistest piiridest ning Reamer (2014) toob välja, et igapäevane ja ööpäevaringne ühenduse võtmise võimalus sotsiaaltöötajaga suurendab võimalust aidata kriisis inimest. Samas ütleb Reamer (2014) ka seda, et väljaspool tööaega ja peamist töötegemiskohta on sotsiaaltöötajal raskem eraldada professionaalset ja personaalset elu. Tuleb lisada, et ka konfidentsiaalsete andmete kaitsmine on nõnda komplitseeritum. IKT vahendid ja nende rakendused annavad tõepoolest võimaluse suhelda igal ajal, kuid ette võib tulla ka olukordi, kus sotsiaaltöötaja ei saa suhtlusesse astuda. Näiteks, kui klient helistab sotsiaaltöötaja mobiiltelefonile, kuid ta võib parasjagu viibida keskkonnas, kus ta ei saa klienti puudutavatel teemadel rääkida:

S2: *„Kliendi andmed on aga salastatud ja ma ei saa enda töö asju ajada kuskil koridori peal. Osad inimesed räägivad niivõrd intiimseid asju, ei saa olla niimoodi, et ma räägin nagu laada peal või turu peal töötaks.“*

Sotsiaaltöötajal, kes teeb tööd peamiselt enda kabinetis ning kasutab lauatelefoni, on tunduvalt kergem klientide privaatsust kaitsta ning oma tööpäev töökohas lõpetada - nii on klientidel raske temaga väljaspool kabinetti kontakti saada.

S4-le tundub, et tehnoloogia abil suhtlemine võib muuta nii sotsiaaltöötaja kui ka kliendi laisaks:

„/.../ pole hullu, kui ma ei näinud seda klienti, ma saan talle helistada, kaks sõna ära rääkida, näha, et ta on elus ja vastab /.../. See ei ole mingi eluline küsimus, et kui me kokku ei saanud, see kuu näiteks /.../. Kaks sõna saad telefonis rääkida ja ongi nagu teenus osutatud.“

Kui sotsiaaltöötaja saab enda kliendiga IKT vahendite või nende rakenduste abil töötada, siis ei olegi vajadust neil reaalsetl kohtuda. Samas aga tundub, et IKT vahendite ja rakenduste kasutamine muudab teenuse osutamist, sisu ja eesmäärke. Teenuse osutamiseks ei pea silmast-silma kohtuma, teenuse sisuks on justkui kontroll, et klient on elus ja terve ning sellega on ka eesmärk saavutatud. Kuna S4 intervjuust jäi mulje, et sotsiaaltöö peaks toimuma silmast-silma kohtudes ja ilmselgelt ta muretsseb sotsiaaltöö kvaliteedi pärast, siis seetõttu nimetabki ta ironiliselt, et telefoni teel paari lause vahetamisega on kliendile teenus osutatud.

S5, rääkides enda kolleegidest, andis mõista, et näiteks e-kirja teel on palju kergem hoiduda vastamisest või keelduda pakkumisest kui seda on silmast-silma pöördumisel. Tal on kogemus, kus ta kirjutas üldise kirja kõikidele kolleegidele ning pea kõik keeldusid pakkumisest. Seejärel suhtles ta nendega samal teemal silmast-silma ning siis olid peaaegu kõik nõus. Ka S7 on olnud juhus, kus ta on kirja teel kolleegi poole pöördunud, kuid vastust ei ole saanud. See on pannud ta mõtlema ka sellele, et saadetud e-kiri ei pruugi alati ka adressaadini jõuda. Samas võib vastuste mittesaamine olla seotud ka e-kirja saatmise ajaga. Näiteks saates kirja reede pärastlõunal, võib esmaspäevaks olla postkastis juba niivõrd palju kirju, et reedene kiri võib lihtsalt kahe silma vahele jääda.

IKT vahendid ja nende rakendused lihtsustavad uurimuses osalenud sotsiaaltöötajate meelest klientidel valetamist ja tõe moonutamist ning muudavad suhtlusest keeldumise või hoidumise lihtsamaks nii klientidele kui ka kolleegidele. Samuti võib tehnoloogia vahendusel suhtlemine tekitada segadust üksteise mõistmisel ning raskendada enese privaatsuse ja kliendi konfidentsiaalsuse hoidmist ning üksteise mõistmist. Tehnoloogia vahendusel suhtlemine soodustab ka vestluspartneri valesti tõlgendamist, võimaldab järjepidevalt ja ööpäevaringselt sotsiaaltöötaja poole pöörduda ning võib ka sotsiaaltöötaja koos klientidega laisaks muuta.

4.2 IKT vahendite kasutamine klienditöös vajaliku informatsiooni kogumisel

Sotsiaaltöötajate peamiseks infokanaliteks on klient ise ning erinevad n-ö ametlikud ehk kontrollitud infoga andmebaasid:

S3: „Ma pean kasutama ikkagi sotsiaalteenuste- ja toetuste andmeregistrit STAR, see on ametlik töökeskkond /.../ seejärel tuleb kasutada neid riiklikke registreid nagu rahvastikuregister, Maksu- ja Tolliameti andmebaas ja Sotsiaalkindlustusamet ja Töötukassa. Nende kõikidega me oleme seotud ja siis alles tulevad mingisugused muud.“

Lisaks nimetatutele on klientide kohta võimalik informatsiooni saada ka n-ö mitteametlike kanalite kaudu, kus informatsiooni jagamist ja sisu kontrollivad enamasti kliendid ise – näiteks sotsiaalvõrgustikest. Uurimuses osalenud sotsiaaltöötajad teevad sageli mitteametlike kanalite kaudu otsinguid ning see on neile töös ka abiks olnud:

S1: „/.../ järjest rohkem pannakse seda info ülesse internetti /.../ ja sealt me saamegi endale vajaliku info. Me oleme selle avastanud enda jaoks ja nüüd sellepärast me seda kasutame.“

Kuna sotsiaaltöötajad selliseid otsinguid teevad, siis võiks nende tegemine olla suunatud, kas kokkulepete, juhendite vmt kaudu.

Otsingute tegemine info kogumiseks näib olevat seotud kliendirühmaga, kellega töötatakse ning sotsiaaltöötaja positsiooniga enda asutuses. Näiteks S2 ja S5 olid ainsad, kelle jaoks ei ole see tavaline igapäevase töö juurde käiv tegevus. Seda tõenäoliselt sellepärast, et S2 kliendid on enamasti vanaduspensioniealised ehk virtuaalses keskkonnas vähem aktiivsed inimesed ning S5, asutuse juhina, ei teki selleks vajadust – tema teeb selliseid otsinguid tööle kandideerijate kohta, sest peab enda töökohta tundlikumaks kui mõnda teist ning seetõttu soovib ta kandideerijate tausta uurida. See aga kinnitab Watling’u ja Rogers’i (2012) mõtet, et tööandjad võivad tööle kandideerijate kohta interneti otsingumootorite kaudu infot otsida.

Intervjueeritavad kasutavad kõikvõimalike lehekülgi informatsiooni otsimiseks, kuid peamised neist on Google otsingumootor ja sotsiaalvõrgustik Facebook:

S1: „Doktor Google (naerab). Põhiline on Google ja muidugi ka Facebook. Et need on kaks sellist allikat, mida me oleme nagu järjest rohkem hakanud kasutama.“

Google on otsingumootor, mis koondab väga paljude teiste internetilehekülgede info. Seega Google abil otsides saab justkui esialgse info sellest, mis internetilehekülgedel otsitud inimesest üldse informatsiooni on ning selle info põhjal saab edasi liikuda Google'st leitud lehekülgedele täpsema informatsiooni otsimiseks.

Otsinguid tehakse mitmetel erinevatel põhjustel ning vastavalt vajadusele, mitte iga kliendi kohta. Vahel tehakse neid siis, kui kahtlustatakse, et klient ei ole enda andmete esitamisel täiesti aus olnud. Näiteks tundub sotsiaaltöötajatele enda kogemuse põhjal, et psüühikahäiretega inimesed ei räägi enda kohta alati kõiki olulisi detaile:

S4: „/.../ psüühikahäiretega inimeste puhul ma kindlasti kontrollin seda üle. Selles mõttes, et ma tean, et nemad alati ei avalda kogu tõe (naerab). Noh, nii lihtsalt on.“

Samuti on sotsiaaltöötajate seas tekitanud kahtlust informatsiooni andmisel mõned toetuse taotlejad. Näiteks on sotsiaaltöötajal olnud juhus, kus inimene taotleb toetust ning kurdab, et ta majanduslik olukord on kehv ning keegi ei ole talle toeks. Kuna räägitud lugu ei tundunud sotsiaaltöötajale usaldusväärne, otsustas ta sotsiaalsõrgustikust Facebook inimese majandusliku olukorra kohta rohkem informatsiooni saada. Seal nägi ta pilte välisreisist ja infot üritustel osalemisest, mis tema arvates viitasid sellele, et toetuse taotleja majanduslik olukord ei ole nii raske kui ta väidab. Loomulikult ei pruukinud olla inimene kõige ise selle eest tasunud, nagu uurimuses osaleja ka ise tõdes, sest sotsiaalmeedia võimaldab teatavasti luua igal inimesel endale sellise kuvandi nagu inimene seda ise soovib. Sellest hoolimata jäi sotsiaaltöötaja siiski seisukohale, et mingit väärtust see info siiski omab:

S1: „Noh, see muidugi ei garanteeri seda, et ta kõige eest ise maksis /.../, aga noh, midagi ta ikka räägib.“

Ka S3 tõi näite, kus toetuse taotleja kohta internetist lisainformatsiooni otsimine on andnud rohkem infot kui klient ise avaldanud on:

S3: „/.../ üks klient oli meil, kes oli /.../ viie lapsega üksikvanem ja siis ta nagu Facebook’i pani seal oma profiilile pahaaimamatult ülesse nagu mingisugused pildid, et meie [nimi] tähistame oma kooselu esimest aastapäeva ja saame varsti ühise lapse. Siis me tegime küll /.../ need ekraanitõmmised, panime kõik valmis. Ja siis, kui ta tuli, siis võtsime ta kohe ette /.../. Nii, et te olete oma leibkonna kohta öelnud üksikvanem ja viis last, aga nüüd, mida me siit näeme, te olete [nimi] aasta otsa koos elanud, tähistate aastapäeva. Ta pani veel sinna kirja lisaks, et varsti tulevad nende pulmad või midagi sellist. Siis ta oli küll nagu hiir lõksus.“

S3 lisas, et too toetuse taotleja ei loobunud toetuse taotlemisest, kuid peale seda juhtumit esitas ta enda andmeid ausalt ehk andis sotsiaaltöötajale kogu reaalse leibkonna andmed. Seega võib öelda, et internetist leitav lisainformatsioon toetab sotsiaaltöö tegemiseks mõeldud andmebaasidest leitud ning kliendi avaldatud infot ning aitab sotsiaaltöötajal kliendi olukorda tervikuna näha. Hea ülevaade kliendi elust võib viia õiglasema rahalise toetuse väljamõistmiseni või toetuste maksmise vältimiseni neile, kes seda tegelikult ei vaja.

Otsinguid tehakse ka keerulisemate juhtumite lahendamisel taustainfo saamiseks:

S3: „Et olen nagu teada näiteks saanud, kui mõni laps klient ütleb, et ei ole enda isaga kaua aega kohtunud, et siis olen saanud Facebook’ist teada, et isal on uus naine, uued lapsed. /.../, kui soovin helistada ja küsida, et kas te olete nõus oma lapse enda juurde võtma, et teie laps asub praegu turvakodus, siis ma juba Facebook’ist näen, et aga isal on uus pere. Kindlasti tuleks küsida, mida tema naine sellest arvab. Et see on oluline taustainfo näiteks.“

Otsingud aitavad sotsiaaltöötajatel ka enda turvalisust tagada:

S7: „/.../ kui tuleb siia keegi selline väga kummaline inimene, siis vahel ikkagi mõtled, et kas on tema kohta ikkagi veel mingit infot. See on ka mõnes mõttes ka selleks vajalik, et ennast kaitsta.“

Mitteametlike kanalite kaudu informatsiooni otsimine ei ole uurimuses osalejate töökohtades reguleeritud. Selliste otsingute tegemise praktika on erinevates asutustes ja seega ka

piirkondades erinev. Ainult S5 ja S7 kollektiivides on suusõnalised kokkulepped selliste otsingute tegemiseks sõlmitud ning S4 on sel teemal kolleegidega vestelnud. Näib aga, et kliendi avaldatud informatsioonile lisa otsimine on tavaline lubatud tegevus:

S1: *„Iga inimene on täiesti vaba. Erasisikuna võib ju otsida teise inimese kohta ja samad juurdepääsud on ka ju ametnikuna ainult nagu ka eraisikuna. Samamoodi on Facebook’i ja Google otsingu kohta /.../see on ju kõigile kasutada, kes seda peaks keelama /.../ ma ei pea ju ütleva. /.../ kes pärast kontrollib, et ma selle otsingu või uurimuse tegin Google’is? Et kui ma ju ei ütle, siis see ei tulegi kusagilt välja.“*

S1 eristab endas kahte rolli – ametnik ja eraisik, kuid töö tegemisel jällegi võrdsustab need. Samas jääb S1 vastusest mulje, et mitteametlike otsingute tegemine ametnikuna ei ole hea tava või keegi võib sellele halva pilguga vaadata. Enda mõtetega väljendab ta justkui ebakindlust, kas sellisel viisil informatsiooni otsimine on eetiliselt õige ning seetõttu võibki S1 guugeldamisest kui salajasest tegevusest rääkida (*„/.../ kui ma ei ütle, siis see ei tulegi kusagilt välja.“*). Eraisik ning ametnik pääsevad tõepoolest ligi samasugustele juurdepääsupiiranguteta interneti lehekülgedele, kuid eraisik ning ametnik kasutavad seda ligipääsu erinevatel põhjustel ja eesmärkidel. Eraisik võib teise inimese kohta internetis otsinguid teha lihtsalt huvist, kuid sotsiaaltöötaja teeb neid otsinguid konkreetse inimesega koostöö tegemiseks ning temaga seotud otsuste vastuvõtmiseks. Ametnik teostab avalikku võimu ning see ei saa põhineda isiklikel huvidel (Ametniku eetikakoodeks 2015) – olgu selleks uudishimu vmt. Eraisik aga lähtub otsingute tegemisel enamasti just uudishimust, kuid sotsiaaltöötaja peab enda töö tegemisel lähtuma eetikakoodeksist ning seetõttu ei saa võrdsustada eraisiku ning ametniku rolli.

Riiklike registrite kasutamine on Eestis rangelt reguleeritud, kuid vabalt kasutavate otsingumootorite, sotsiaaltööstustike jm mitteametlike kanalite kasutamine ei ole. Ei ole ka teada, kas mitteametlike kanalite kaudu, kus sisuloojateks on kõik inimesed ise, informatsiooni otsimine on eetiline. Ka Eesti sotsiaalala töötaja eetikakoodeks ei anna sellele küsimusele vastust. Käesolev uurimus näitab, et nii riiklike registreid kui ka n-ö mitteametlikke kanaleid kasutatakse sotsiaaltöö tegemiseks, mis viitab sellele, et mitteametlike kanalite kaudu otsimine vajaks sotsiaalvaldkonnas läbi mõtlemist ning

arutlemist. Harbeck Voshel ja Wesala (2015), kes keskenduvad küll Ameerika Ühendriikidele, ütlevad, et hetkel takistab sotsiaaltöötajaid enda klientide kohta informatsiooni otsimast vaid nende endi eetiline kindlameelsus ja teadlikkus.

Sotsiaaltöötajate räägitust järeldeb, et IKT vahendid ja nende rakendused annavad sotsiaaltöötajatele ühe lisavariandi klienditöö tegemiseks. Sotsiaaltöötajad teevad klientide kohta mitteametlike kanalite kaudu otsinguid ning seda vastavalt vajadusele ja lähtuvalt kliendirühmast. Peamised põhjused otsingute tegemiseks on kliendi avaldatud informatsiooni kontrollimine, lisainformatsiooni saamine kliendi olukorra paremaks mõistmiseks ning enda turvalisuse tagamiseks. Selliste otsingute tegemine ei ole aga sotsiaaltöötajate töökohtades reguleeritud. Näib, et sotsiaaltöötajad ei tunne enamasti info otsimisel kõhklust, kuid üks neist rääkis sellest justkui salajasest tegevusest, mis viitab sellele, et mitteametlike otsingute tegemist tuleks eetikakoodeksis või mõnes muus sotsiaaltöötaja tööd suunavas dokumendis käsitleda.

4.3 Mitteametlike kanalite kaudu kogutud info kasutamine kohtus

Seaduse järgi näib, et teoreetiliselt aktsepteeritakse Eesti kohtusüsteemis nii ametlike kui ka n-ö mitteametlike kanalite kaudu saadavad informatsiooni tõendina. Kriminaalmenetluse seadustik (2003) sätestab, et tõendina käsitletakse muud dokumenti, fotot või muud teabetalletust ning ühelgi tõendil ette kindlaksmääratud jõudu. Sellest tulenevalt otsustasin sotsiaaltöötajatelt uurida, millised on nende kogemused seoses mitteametlike kanalite kaudu saadud info esitamisega kohtule.

Uurimuses osalejate arvamused ja kogemused virtuaalsest keskkonnast leitud informatsiooni kui kohtutõendi osas olid üpris erinevad. Uurimuses osalejad töötavad erinevatel positsioonidel, seega paljud neist ei ole omanud kohtuga üldse kokkupuudet või sellist, kus neil oleks vaja olnud Facebook'ist, Google'ist või mujalt sarnasest keskkonnast leitud infot esitada. Seega ei osanud nad kõik ka öelda, kas sellist infot aktsepteeritakse.

Lastekaitsetöös on aga kogemus, kus kohus on aktsepteerinud lapsevanemate hooldusõiguse vaidluse korral www.rate.ee keskkonnas vahetatud solvavaid sõnumeid:

S7: „/.../ ma tean, et seal on olnud kohtule lisamaterjalina. Et tõesti ähvardused, solvangud, need on täiesti olemas. Toimikusse on lisatud igaljuhul.“

Samas on lastekaitsetöös ka kogemus, et Google, sotsiaalsõrgustiku vmt kaudu leitud informatsiooni ei võetud arvesse:

S3: „Minul ei ole ühtegi juhtumit, kus kohus oleks arvestanud sellisel viisil kogutud andmeid nagu arvestatava tõendina kohtus.“

S3 ütles, et sellisel kujul leitud tõendit ei saa kohtus kasutada, sest sealset infot võib keegi teine inimene väga lihtsalt fabritseerida või võib isik ise öelda, et tegi enda väljaütlemise või informatsiooni avaldamisega lihtsalt nalja. S3 tõi näitena toimetulekutoetust taotleva kliendi, kes esitles sotsiaaltöötajale end kui üksikvanemat, kuid Facebook'is teatas elukaaslasega kihlumisest. Facebook'ist saadud info esitamisel oli klient küll kohkunud, kuid leidis internetileiule kiirelt seletuse:

„/.../ ta ütleski, et ma tegin ainult nalja, tahtsin ühte sõbrannat armukadedaks teha. /.../ Facebook'is avaldatud asju ei saagi sellepärast võtta tõenditena, sest inimene saab alati öelda, et ma tegin ainult nalja.“

Seega näib, et teatud juhtudel on sotsiaaltöötajate arvates mitteametlike kanalite kaudu leitud info kohtu jaoks esitamiseks ebausaldusväärne. Näiteks S4, kel küll kogemus puudus, oli sarnasel seisukohal:

„/.../nagu lapsepõlvest kaasa antud (naerab) vist selline teadmine, et ära usu kõike, mis internetist leiad.“

S4 intervjuust tundub, et kui ta otsib enda töös klientide kohta mitteametlike kanalite kaudu informatsiooni, siis ta arvestab sellega, mida ta leiab. Seega võib S4 öeldust järeldada, et kohus on väga mõjuvõimas ning kohtule infot edastades peab olema äärmiselt ettevaatlik ning info tõepärasuses täielikult veendunud.

Laste ja noortega töötava S3 kogemuse kohaselt eelistab kohus n-ö traditsioonilisi tõendeid nagu näiteks päringud politseilt, iseloomustus koolist, perearstilt vmt. Samas sätestab kriminaalmenetluse seadustik (2003), et kohus hindab tõendeid nende kogumis oma siseveendumuse kohaselt ehk teisisõnu võib hinnang tõenditele olla kohtunikel erinev. Sellest võib järeldada, et üks kohtunik võib pidada Facebook'i fotot tõendiks, teine mitte – seda sõltuvalt siseveendumusest.

Enamus uurimuses osalenud sotsiaaltöötajatest ei ole omanud kohtuga kokkupuudet ning need, kes on, neil ei ole olnud tarvis esitada mitteametlike kanalite kaudu leitud informatsiooni. Seetõttu ei osanud paljud ka kohtupraktikat kommenteerida. Vaid kahel sotsiaaltöötajal on olnud kohtuga seoses virtuaalsest keskkonnast saadud informatsiooni esitamisega kogemusi ning ka need on olnud erinevad. Sotsiaaltöötajate teadmatus ja kogemuste erinevus viitab aga sellele, et sotsiaaltöötajad vajaksid rohkem teavet ja suuniseid internetist leitava informatsiooni kasutamise ja esitamise osas kohtus.

4.4 IKT vahendite kasutamine info jagamiseks

Kui enamasti on erinevad asutused jaganud enda ja enda tegemiste kohta infot asutuse koduleheküljel, siis üha enam asutusi on loonud endale info jagamiseks ka professionaalse konto sotsiaalsõrgustikku Facebook – see on muutunud asutuste jaoks turunduskanaliks. Uurimuses osales mitmeid sotsiaaltöötajaid, kelle asutusel on lisaks koduleheküljele olemas ka Facebook'i lehekülg, mida haldab asutuse avalike suhete spetsialist, uurimuses osaleja üksi või koos kolleegidega. Asutused on omale lehekülje loonud asutusesiseste ja sihtrühmale mõeldud uudiste, ürituste ja koolituste info edastamiseks, üldsuse teavitamiseks, saadud tunnustuste jagamiseks, töökuulutuste lisamiseks ning koostööpartnerite tänamiseks. Intervjuudest on näha, et Facebook'i kasutamine on teadlik valik ning seda tehakse lähtuvalt kliendirühmast.

Uurimuses osalenud asenduskodu juht S5 ütles, et mõtles kolleegidega kaua selle üle, kas tema hallataval asutusel peaks üldse Facebook'i leht olema, sest tema töö on üsna tundliku sihtgrupiga:

„/.../ kuna meil on ikkagi delikaatsed andmed, et kõik meie asenduskodus viibivad lapsed, me ei saa /.../ niimoodi avalikult pilti üles panna ja nime alla ja vot, see laps on nüüd lastekodu laps.“

Seetõttu valitakse väga, milliseid pilte asenduskodu Facebook'i leheküljele lisatakse. S6, kes töötab samuti laste ja noortega, on ka mõelnud enda klientide piltide avaldamise peale ning lisas, et ta on alati pildi lisamiseks luba küsinud.

S4 tõdes, et nad ei uuenda enda Facebook'i lehekülge eriti tihti, kuigi tema hinnangul nad võiksid seda teha. Ta lisas, et neil on see teema asutusesiseselt käsitlemata. Teema üle mitte arutlemine kollektiivis võib viidata ebakindlusele – ei teata, kas ja kuidas selle leheküljega toimetada. Ebakindlus on loomulik, sest tõenäoliselt keegi meist ei soovi teadmatuse tõttu valesti käituda ning seda eriti valdkonnas, kus eetika, konfidentsiaalsus ja privaatsus on väga olulised. Sotsiaaltöötajaid ja asutusi julgustaks tõenäoliselt see, kui sotsiaalvaldkonnas oleks selle teemalisi kokkuleppeid, juhiseid või eeskirju.

Kõik uurimuses osalejad arvasid, et nii Facebook'il kui ka kodulehel on oma häid ja halbu külgi. Facebook on sotsiaälvõrgustik ning nagu nimigi viitab, on sealsed kasutajad omavahel ühenduses, kas otseselt või läbi mitme kasutaja ning moodustavad seega võrgustiku. Facebook'i kasutamine on muutunud enamus inimestele igapäevaseks ning seega jagades seal infot, jõuab see tõenäoliselt rohkemate inimesteni kui koduleheküljel jagades:

S2: *„/.../ kes sinna kodulehele neid uudiseid ikka läheb uurima, et pigem ma panen Facebook'i, jagan seda ja see jõuab kiiremini ja rohkemate inimeste juurde, kui mööda kodulehte käia ja uurida.“*

Samuti pidasid vastajad Facebook'i atraktiivseks, odavaks, kiiresti hallatavaks ning lihtsasti käsitletavaks ehk selleks ei ole vaja spetsialisti. See näitab, et IKT vahendeid ja nende rakendusi muudetakse tavakasutaja jaoks üha lihtsamini kasutatavaks. Kasutajate jaoks on olemas juba n-ö valmis platvorme, kus nad saavad ise tegutseda ilma IT-spetsialisti abita.

Facebook'i üle arutledes pidasid sotsiaaltöötajad negatiivseks sealset info üleküllust, mis teeb konkreetse informatsiooni otsimise tihti väga raskeks või pea võimatuks. Kodulehtedelt on info otsimine kindlasti lihtsam, sest sinna ei lisata infot igapäevastest tegemistest ega kõikidest uudistest:

S2: „Tavaline /.../ koduleht ongi, kus on võib-olla põhikiri, juhatus, mõni üksik uudis või üritus.“

Pigem lisataksegi kodulehele infot, mis ei uuene väga tihti ning mida ei pea igapäevaselt üle vaatama nagu näiteks asutuse kirjeldus, ajalugu, kontaktid ja teenuste kirjeldused.

Kodulehekülg tundus uurimuses osalejatele ametlikum ja usaldusväärsem ning seetõttu pöörduvad nad koostööpartneri või teenusepakkuja kohta informatsiooni otsimiseks esimesena vastava asutuse koduleheküljele. Kodulehekülje tegemine on tasuline, aeganõudvam ning vajab ilmselt ka rohkem IT-alaseid oskusi kui Facebook'i lehekülje tegemine. See võib olla põhjus, miks sotsiaaltöötajad peavad kodulehekülgi usaldusväärsemaks.

Kokkuvõtvalt võib öelda, et mitme uurimuses osalenud sotsiaaltöötaja töökohas on loodud Facebook'i lehekülg info jagamiseks ning tänu avaldamiseks, sest selle kaudu jõuab informatsioon väga paljude inimesteni. Samas ei eelista nad Facebook'i koduleheküljele ega vastupidi – näib, et Facebook on lisavõimalus info jagamiseks. Kohati paistis asutuse Facebook'i lehekülje haldamine sotsiaaltöötajais kahtlust tekitavat - nad ei ole ilmselt kindlad, kas ja kuidas sellega toimetama peaks.

4.5 Sotsiaalsõrgustike kasutamine eraelus ja privaatsus

Kõik uurimuses osalejad kasutavad sotsiaalsõrgustikku Facebook, mõni neist ka Instagram'i ja Rate'i. Nii nagu kogu ühiskonnas on nende kasutamise määr ja aktiivsus erinev, on see ka sotsiaaltöötajate seas. Kui noori, kes on sündinud tehnoloogiast ümbritsetuna, peetakse usinamateks sotsiaalsõrgustike kasutajateks ning vanemaid inimesi vähemusinateks, siis uurimuses osalenuid niimoodi eristada ei saanud.

Sotsiaälvõrgustikke, eriti Facebook'i, kasutatakse enamasti sõprade, lähedaste, endiste klassi- ja koolikaaslastega, kaugete ja kaugeks jäänud sugulastega suhtlemiseks, meelelahutuseks, enda alaealiste laste jälgimiseks ning päevakajaliste uudistega kursis olemiseks:

S4: *„Noh võib-olla ongi see, et hästi lihtsalt ja mugavalt ja laisale inimesele kohaselt olla kursis eluga. Selles mõttes, et seal piisab ainult scrollimisest ja sa juba tegelt näed, mis maailmas toimub.“*

Sotsiaälvõrgustikus Facebook figureerivad ka lisaks tavakasutajatele paljud ettevõtted, uudisteportaalid jne, seega ei pea inimesed minema enam spetsiaalselt näiteks ajalehe kodulehele, vaid nad näevad uudiseid ka Facebook'is.

Sotsiaältöötajad kasutavad Facebook'is privaatsussätteid, küll aga väljendasid nad enda sõnades („vist“, „peaks“, „ma arvan“) vastuoluliselt korraga nii kindlustunnet kui ka kahtlust enda andmete turvalisuse osas, näiteks:

S7: *„Tema [võõras] ei näe ka seda minu seina põhimõtteliselt vist, näeb ainult avalikku.“*

Samuti anti mõista, et Facebook'is on erinevaid sätteid väga palju ning nad ei ole kursis, kuidas kõik täpselt töötab:

S5: *„Seal on jälle neid asju nii palju, mille vahel saab valida /.../ kuna seal on neid sätteid nii palju, siis võib see risk [et andmed ei ole kaitstud] olla alati.“*

Uurimuses osalenud sotsiaältöötajad on piiranud võõraste inimeste ligipääsu Facebook'is avaldatud infole ning sõpradele ja tuttavatele avaldatud info osas on tehtud teadlik valik. Sõpradele ja tuttavatele nähtav info on tavaliselt haridustee, töökoht, telefoninumber, e-maili aadress, perekonnaseis ning pildid. Facebook'is ei soovita jagada näiteks kehaga seotud infot (pilte saunas käimisest või ujumisriietes olemisest) ega ka südamesaladusi. Üldiselt võib öelda, et mõni eelistab rohkem avaldada, mõni vähem. S3 on ainus, kes privaatsussätteid väga ei kasuta:

„Minul ei ole kinnine konto, mul on andmed enamasti kõik avalikud.“

S3 on endale Facebook'i konto loonud varjunimega ning ilmselt seetõttu ei ole ta seelses keskkonnas ka sõpradel ning mittesõpradel vahet teinud – see, kes teda väljaspool virtuaalmaailma tunneb, ei pruugi tema kontot nii kergelt üles leida. Samas on tema ja S2 täheldanud, et kliendid on nende endi kohta virtuaalses keskkonnas informatsiooni otsinud. Näiteks on S3 pannud tähele, et Facebook soovitab tema sõpradeks tema enda kliente. Ta ütleb, et Facebook soovitab inimesele võõraid inimesi sõbraks, kui viimased on tema profiili vaadanud. Samas on Facebook'i abikeskuses kirjas, et leheküljel soovitab sõpru lähtuvalt ühistest sõpradest, töö ja hariduse informatsioonist jpt faktoritest (Help Center i.a). Seda, millised on need muud faktorid, Facebook ei avalda. S3 aimdus ei pruugi olla üldse vale, ka Harbeck Voshel ja Wesala (2015) kirjutavad, et kliendid võivad praktikute kohta internetist informatsiooni otsida.

Need, kes jagavad endast rohkem informatsiooni, peavad seda lihtsalt loomulikuks. Samas võib enda tegemiste kajastamine piltides tähendada ka seda, et lisaks enda informatsiooni avalikustamisele võib soovitud avalikumaks saada ka sotsiaaltöötaja lähedane:

S2: *„/.../ minul endal ei ole probleemi /.../, et ma nii avatud olen, aga minu elukaaslane küll ütleb, et teda häirib, et läbi minu on tema niipidi avatud. Et misiganes, kui ma blogisse panen või Facebook'i jagan, et teda häirib.“*

S2 on tegelikult ka ise tundnud, kuidas tema isiklik informatsioon on avalikuks saanud kellegi teise kaudu:

„/.../ kuna ma olen ka FIE /.../, siis on mu oma elukoha aadress /.../ krediidiinfo järgi, kuni korteri täpsusega tuleb välja.“

Need, kes jagavad vähem informatsiooni teevad seda sellepärast, et nad ei taha, et kõik sõbralistis olevad inimesed nende kohta igasugust informatsiooni teaks.

Sotsiaaltöötajad vahel jagavad enda sõbralistis olevate inimestega sotsiaaltööga seotud informatsiooni, kuid konkreetselt enda töö teemadel keegi neist seal ei vestle ega aruta. S3 on ainus, kes ütles, et ta on jaganud enda kliendiga seotud informatsiooni anonüümselt:

„Üks kord on olnud selline juhus, kus ma jagasin ühe lapse joonistust, sest see oli nii silmatorkav. Ja /.../ see lapse ema kusjuures leidis selle joonistuse kohe ülesse ja laikis seda ka, aga õnneks ta ei saanud nagu aru, et see oli tegelikult mõeldud pilkavalt.“

S3 jagas seda joonistust enda isiklikul varjunimega kontol. Võimalik, et varjunime kasutamine tekitas tunde anonüümsusest ning andis kindluse, et kliendiga seotud informatsiooni avaldamisel ei ole klient ära tuntav ning selline info jagamine ei mõju kliendile halvasti. Võimalik, et sotsiaaltöötaja ei paneks seda pilti enda kabineti seinale, kui see perele halba varju heidaks, sest sellisel juhul võib sotsiaaltööga ja klientidega seostamine olla selgem. Sotsiaaltöötaja isiklikul kontol on see tõenäoliselt lihtsalt üks pilt, võib-olla küll iroonilisem, kõikide teiste piltide seas ning need, kes seda fotot näevad, ei seosta seda ilmtingimata S3 tööga. Samas on inimese anonüümselt naeruvääristamine ebaeetiline nii virtuaalses kui ka reaalses keskkonnas. Sotsiaaltöötajate tegutsemist toetaks siinkohal tõenäoliselt taaskord virtuaalses keskkonnas tegutsemist suunavate kokkulepete, juhiste või eeskirjade loomine või selle eetikakoodeksis kajastamine.

Informatsiooni jagamisel sotsiaaltöötajad siiski enamasti jälgivad enda keelekasutust ning jagatava info sisu, et see ei riivaks kedagi ega oleks kuidagi vastuolus töövaldkonnas levivate tõekspidamistega.

Osad uurimuses osalenud sotsiaaltöötajad kasutavad ka Facebook'i GPS funktsiooni ehk valitud paiku või kohti külastades annavad nad sellest Facebook'i kaudu teada – näiteks, kui nad käivad koolitusel. Need, kes seda ei kasuta ei pea seda vajalikuks ega turvaliseks:

S4: *„/.../ Tallinna lennujaamast lendab kuskile Araabiasse, siis on nagu hästi tore tegelikult teada, et nädal aega nüüd sind ei ole, et su kodu on tühi näiteks. Ei ole vaja kogu aeg nagu panna, iga päev kirja, kellega sa, kus käid ja mis kellast, mis kellani sa seal oled, et kunagi ei tea, kellele see info võib hästi tore nagu, mida teada.“*

Samas võib GPS funktsiooni kasutamine aidata sotsiaaltöötajatel kaitsta enda turvalisust. Näiteks, kui sotsiaaltöötaja teeb kodukülastusi keerulisemate juhtumitega seotud klientide juurde ning annab enda asukohast Facebook'i kaudu töökaaslastele teada. See aga eeldab, et sotsiaaltöötaja kasutab rangeid privaatsussätteid ning asukoha info on nähtav vaid tema kolleegidele.

Intervjuudest selgub kokkuvõtteks, et uurimuses osalenud sotsiaaltöötajad kasutavad isiklikus elus sotsiaalsõrgustikku Facebook (mõni neist harvem ka Instagram'i ja Rate'i). Nad kasutavad Facebook'is ka privaatsussätteid, kuid kuna sätteid on palju, siis sotsiaaltöötajad väljendasid korraga nii kindlustunnet kui ka kahtlust isiklike andmete turvalisuse osas. Sotsiaaltöötajad ei vestle ega aruta konkreetset enda tööga seotud asju avalikult Facebook'is, küll aga jagavad nad vahel enda sõbralistis olevate inimestega sotsiaaltööga seotud informatsiooni. Nad jälgivad ka enamasti enda keelekasutust ja jagatava info sisu.

4.6 Blogimine

Uurimuses osalenud sotsiaaltöötajatest on üks (S3) pidanud ühel konkreetsel ajaperioodil sotsiaaltöö teemalist ning teine (S2) peab ühte sotsiaaltöö ja eraeluteemalist blogi. S3 ei ole avaldanud blogis enda isikuandmeid, kuid arvab, et blogi on lihtsasti tuvastatav, sest ta avaldas selle aadressi kunagi enda Facebook'i kontol. S2 blogis on kirjutas tema enda kontaktandmed, seega on tema blogi väga lihtsasti leitav.

S3 pidas avalikku blogi välisriigis vabatahtlikku tööd tehes ning kirjutas seal üksikasjalikult enda tegevustest ning inimestest, kellega ta kohtus. Blogi pidamine oli tegelikult ka üks osa kokkuleppest välisriiki minemisel. Kuna tegevus toimus teises riigis, siis ei muretsenud ta töö käigus kohtunud inimeste info avaldamise pärast:

„Blogi on eestikeelne, tegevus toimus [riik], et ilmselt nagu see teatud mõttes oli ikkagi privaatne nendele inimestele. Et see seos oli nagu suhteliselt kauge, blogi lugejad olid eestlased, aga need kellest kirjutati olid [rahvus].“

Blogimise teemal mõtiskledes arvas S3, et blogimise kaudu oleks võimalik sotsiaaltöötajate kuvandit parandada, kuid väikeses linnas oleks konfidentsiaalsuse hoidmine siiski raske:

„/.../ on olnud ka hääli, mis ütlevad, et /.../ me peaksime oma tööd kajastama positiivses valguses. Pidama sellist positiivset blogi, avalikku, et kuidas mina olen lastekaitsetöötaja. Ja tegelikult olen ma ka proovinud, aga ausalt öeldes ei ole sellest, midagi välja tulnud. Et see linn, kus ma tegutsen on nii väike, et ma ei saa siin oma tööst kirjutada, sest inimesed on kohe ära tuntavad.“

Lisaks annaks blogimine sotsiaaltöötajatele ka võimaluse üksteise teadmisi suurendada. S3 blogi pidamine on hea näide sellest, kuidas saab IKT pakutavaid võimalusi sotsiaaltöö jaoks hästi ära kasutada. See andis talle võimaluse välismaa elu-olu ja sotsiaaltöö praktikat siinsete inimestega jagada ning ka teadlikkust tõsta. Ka Robb 2011 (Harbeck Voshel ja Wesala 2015 kaudu) ütleb, et blogimine annab võimaluse sotsiaaltöötajatel enda kogemusi teistega jagada ning praktikat reflekteerida. Samas on Robb ameeriklane ning kirjutab lähtuvalt sealsest ühiskonnast, mis on võrreldes Eestiga väga suur ning seal on tõepoolest blogides võimalik klientide konfidentsiaalsust hoida. Lisaks võivad blogid olla informatiivsed ka klientidele (Harbeck Voshel ja Wesala 2015).

S2, kes on staažikas blogija, alustaski blogimist just klientidele ja teistele huvilistele informatsiooni jagamiseks ning enda sõnul ta blogisse väga isiklikke asju ei kirjuta, kuid ajapikku on ta hakanud seal siiski ka eraelulist infot jagama, mida paljud inimesed peaksid tõenäoliselt privaatseks informatsiooniks:

„Sageli ma jagan igasuguseid uudiseid või kutseid, mis ka teistele huvi pakuvad või reisimuljeid jagan, lastest kirjutan.“

S2 jutus on vastuolusid: kord ta ütleb, et ei jaga isiklikku infot, siis, et kirjutab reisidest ja oma lastest. See võib olla seotud sellega, et inimesed mõistavad privaatsust väga erinevalt, aga ka sellega, et kuna ta on pikaajaline blogija ning blogimisel on suur osa tema igapäevaelus, siis võivad olla tema privaatsuse piirid muutunud blogimise ajal. Kui ta alustades seadis endale eesmärgiks ainult tööga seonduvatest asjadest kirjutada, siis praegu, kus blogimine on suur osa tema argielust, ei näe ta probleemi selles, et kirjutada ka isiklikel teemadel.

S2 lisas, et paratamatult peab ta arvestama informatsiooni avaldamisel teiste inimestega ning see ei meeldi talle alati:

„/.../ pilte nad tahavad küll, aga ütlevad, et vot, aga avalikult nad ei taha. Paratamatult sõltub ka teistest inimestest.“

Seega S2 teadvustab endale, et mõned inimesed soovivad blogis jääda anonüümseks, kuid tal on seda võib-olla vahel raske järgida, sest tema ise eelistab (isiklikku) infot jagada ning seega võib ta seda eelistust ka teistelt eeldada. Mõned päevad pärast S2-ga intervjuu läbiviimist lugesin S2 blogi ning märkasin, et ta on kirjutanud meie intervjuust. Ta oli blogipostituses välja toonud minu eesnime, ülikooli nime, õppeastme ning magistritöö teema. Temaga esimest korda kontakti võttes ning ka intervjuu alguses selgitasin, et kirjutan magistritööd nõnda, et tema isik ei oleks ära tuntav. Blogipostitust nähes mõtlesin kohe, et on väga suur oht, et ta muutub minu töös äratuntavaks ning seega on mul lubatud anonüümsust raske kaitsta. Kirjutasin talle sellesisulise kirja ning ta korrigeeris seejärel enda blogipostitust.

S2 ütles, et ta püüab info jagamisel olla vastutustundlik, et tema jagatav info kellelegi negatiivselt või halvasti ei mõjuks ning tema arvates ei tohiks blogisse „kirjutada südamesaladusi“ ning „intriige tekitavat informatsiooni“. Kuigi S2 eelistab (isiklikku) informatsiooni jagada, siis sellegi poolest teeb ta jagatava info osas valikuid ning on üsna teadlik.

Blogimisel tuleks meeles pidada, et inimesed suhtuvad privaatsusse erinevalt ning seetõttu tuleks alati mõelda, kas inimene, kellest blogis kirjutada tahetakse ka seda ise soovib. Kokkuvõtvalt peab nentima, et kahe blogijast sotsiaaltöötaja mõtted olid erinevad, sest nende info jagamine ning suhtumine sellesse on erinev. Küll aga saab välja ühe huvitava idee ning olulise tähelepaneku. Blogimisega tegelenud sotsiaaltöötaja arvas, et sotsiaalmeediat tuleks sotsiaaltöötajate kuvandi parandamiseks ära kasutada ning ta leidis, et seda võiks teha näiteks blogimise kaudu ehk sotsiaaltöötajad võiksid enda tööd positiivselt blogides kajastada.

4.7 Isikliku ja professionaalse elu eraldamine

IKT vahendite ning nende rakenduste kasutamine suhtlemisel muudab töö- ja eraelu eraldamise keerulisemaks. Sellest räägivad erinevad autorid nagu nt Reamer (2014), Mishna jt (2012) ning Breyette ja Hill (2015) (töös lk 28 ja 34). Erinevad eetikakoodeksid, nagu näiteks NASW (Code of Ethics of the National Association of Social Workers 1999), BASW (BASW Social Media Policy 2012) ja AASW (Code of Ethics 2010) sätestavad, et sotsiaaltöötajad peavad klientidega suheldes looma selged professionaalsed piirid töö- ja eraelu eraldamiseks. Ka uurimuses osalenud sotsiaaltöötajad peavad seda väga oluliseks:

S3: „*See on sotsiaaltöötajate puhul väga tähtis /.../ sellepärast, et sa tahaksid oma puhkepäevi veeta rahulikult ilma töö muredeta. Et ei ole hea, kui kliendid nagu väga lähedalt on tuttavad sinu eraeluga. Et kui tekivad mõned konfliktsituatsioonid, et nad võivad hakata seda ära kasutama.*“

Mõned on suutnud seda väga edukalt teha ning need, kel isiklik ja tööelu on omavahel veidi segunenud ei paista see häirivat. Uurimuses osalenud sotsiaaltöötajad kasutavad kõik Facebook'i ning nad on loonud sinna konto eraeluliseks kasutamiseks. Uurimuses osalenud sotsiaaltöötajate hulgas on neid, kes ei tee sealse keskkonnas tööd, sest peavad seda vabaaja veetmise kohaks ning ka neid, kes tegelevad tööasjadega. Osad sotsiaaltöötajad suhtlevad sealse keskkonnas kolleegidega – näiteks S4 ütles, et tema puhul on sealse keskkonnas kolleegidega info vahetamine muutunud juba massiliseks. Seda soosib kindlasti ka see, et tema töökohas julgustatakse töötajaid Facebook'i kasutama ning ta soovitab ka ise enda kaastöötajatel seda teha:

„*/.../ rääkige kliendi toimetulekust kas või Facebook'is, et saab kiiresti asja öeldud ja info vahetatud.*“

Facebook'i Messenger'is klientidega seotud info jagamine ei ole kliendi andmete kaitsmise seisukohast turvaline ning selle peale on ka S4 mõelnud:

„Aga tegelikult on ju /.../ selliste telefoninumbrite jagamine [on] küll privaatne, Messenger’is. Aga /.../ mina ei tea ju, kes või kus seda jälgida saab. Et seal liiguvad nagu täisnimed, aadressid siuksed asjad.“

Ka Mishna jt (2012) kirjutavad, et seoses kliendi privaatsuse või konfidentsiaalsuse rikkumisega ja sellega kaasneva vastutusega on paljud sotsiaaltöötajad tundnud muret. Sotsiaaltöötajad peavad endale teadvustama, et Facebook’i Messenger’is vahetatud sõnumid salvestuvad – kolleegidega suheldes jätab S4 endast maha digitaalse jälje ning see ei ole kliendi andmete suhtes turvaline. S4 on arvamusel, et Facebook’i ei tohiks tööandja töö tegemiseks ära keelata, sest selle tõttu võib tema sõnul palju tööd tegemata jääda. Samas ütlevad Kligienė ja Rapečka (2011), et digitaalse jalajälje endast maha jätmine annab võimaluse pääseda ligi salvestunud informatsioonile neile, kellel on selleks huvi. Seega võib arvata, et heade IKT oskustega ning infost huvitatud inimene oskab tõenäoliselt sellele infole ligi pääseda. Oht kliendi konfidentsiaalsuse rikkumiseks varitseb ilmselt kõiki, kes otsustavad klientide infot sotsiaalsõrgustikes privaatse sõnumina enda kolleegidega jagada.

Uurimuses osalenute seas oli samuti neid, kes on aktsepteerinud Facebook’is klientide sõbrakutseid ning on hakanud ajapikku seal ka klienditööd tegema:

S2: *„Mulle /.../ Facebook’i kirjutatakse, hei [S2 nimi], ma sain uue puudeotsuse, pikenda mu [teenusega seotud dokument] ära. Ja siis küsivad mu käest öösel kell 11, kell 12, kas tegid juba seda? Et seal vastan, okei, vastan sulle tööajal.“*

Mishna jt (2012) kirjutavad, et elektroonilisel teel suhtlemine võib tekitada vabamaid piire sotsiaaltöötaja ja kliendi vahelises suhtes ning on suurendanud klientide uskumust, et sotsiaaltöötajad peavad olema kättesaadaval igal ajal – nõnda on juhtunud ka S2-ga, kellele kirjutavad kliendid öösel tema isikliku Facebook’i Messenger’i. Samas on sotsiaaltöötajal võimalus koostöös kliendiga mõjutada pöördumise aega ja kohta ning seega vältida õist kirj vahetust sotsiaalsõrgustikus. See oleks võimalik näiteks sel teemal vesteldes ning kokkuleppeid tehes.

S6, kes on loonud endale ka professionaalse noorsootöötaja Facebook'i konto töö tegemiseks, suhtleb mõne noore kliendiga ka enda isiklikus Facebook'is. Seda sellepärast, et professionaalse konto tegi ta hiljem kui personaalse konto – siis, kui tundis, et ei soovi pidevalt kättesaadav olla.

Facebook'is on vestluse algatajaks tavaliselt kliendid ise ning osad uurimuses osalenud sotsiaaltöötajad vastavad neile ka väljaspool tööaega, sellepärast, et nad niikuinii on sealses keskkonnas. Samas on ka neid, keda väljaspool tööaega suhtlemine häirib:

S6: „/.../ ma ei taha olla see 24/7 noorsootöötaja, et vahepeal on ikkagi oma aega ka vaja. /.../ muidu ma /.../ istun õhtul kodus kuskil teki all ja siis räägin näiteks sõpradega ja siis hakkab mingi noorte rodu kirjutama mulle (naerab).“

Kuigi eelnevalt nimetatud eetikakoodeksid peavad oluliseks professionaalsete piiride loomist töö- ja eraelu eraldamiseks, siis O'Leary, Tsui ja Ruch (2013) väidavad, et eetikakoodeksid pööravad väga vähe tähelepanu sellele, kuidas ja miks neid piire üldse luua – puuduvad selleks konkreetsed juhtnöörid. Samuti on nad seisukohal, et töö- ja eraeluvahelisi piire tuleb luua, kuid protsess peaks olema paindlik, klienti kaasav ning arvestama inimeste eripäradega. Näib, et paindlikke piire on oma klientidega loonud ka mõned uurimuses osalenud sotsiaaltöötajad. Näiteks S1 ja S2 kuuluvad vabaliikmetena ühingusse, mille liige on ka nende klient. Ühingus kooskäies on saadud headeks tutvavateks või isegi sõpradeks ning seega on tundunud loomulik ka Facebook'is üksteise sõbraks hakata:

S2: „/.../ need niinimetatud kliendid, kes mul Facebook'is on, siis suures osas on ta mu sellesmõttes tutvusringkond, et ma tunnen teda ka mitte ainult kui mina ja klient, vaid ma tunnen teda kui ühenduse liikmed või laiemalt /.../. Et otseselt ei ole nad see, et klient ja me kliendialaselt suhtleksime, kuigi see kohati harva põimub ka läbi.“

Kuna klienditöö ja sõprussuhe on segunenud, siis ei ole võõras ka see, et mõni ühingu liige, kes on ühtlasi ka klient, helistab näiteks nädalavahetusel, et mingit sotsiaaltöö teemalist infot küsida. Seega piiride seadmine klientidega suhtlemisel peaks olema paindlik ning arvestama suhete eripärasid nagu ka O'Leary, Tsui ja Ruch (2013) välja toovad, sest paljudel juhtudel ei

olda suhtluses ja kokkupuutes kui sotsiaaltöötaja ja klient, vaid kokkupuutes võidakse olla ka kui ühe kogukonna liikmed. Reamer (2003) toob näite, kus paindlike piiride loomine võib omada positiivset mõju sotsiaaltöötaja ja kliendi suhtele. Näiteks, kui kohaliku vaimse tervise keskuse sotsiaaltöötaja käib samas kirikus, kus tema klient, siis see võib aidata normaliseerida professionaali-kliendi suhet (Reamer 2003).

Enamasti on sotsiaaltöötajaga virtuaalses keskkonnas kontaktiloomine seotud sotsiaaltööga, kuid kontakt võib tekkida ka mingist muust, eraelulisest tegevusest ajendatuna:

S3: „/.../ minul näiteks on olnud selline suur üllatus, et ma liitusin Facebook’is [taaskasutus]grupiga ja siis ma olin väga üllatunud, et selgus, et seal prevaleerivad tõepoolest meie enda kliendid.“

Taaskasutuse grupis on S3 võtnud vastu enda kliendi pakutava eseme ning ka ise enda asju kliendile ära andnud. See viitab taaskord sotsiaaltöötaja ja klientide suhete piiride muutumisele. Virtuaalne keskkond annab üha enam võimalusi ja põhjuseid uute kogukondade ja kohtumiste tekkeks, kus sotsiaaltöötajad puutuvad enda eraelus järjest rohkem enda klientidega kokku.

Asenduskodu juht S5 ei lisa ega aktsepteeri enda asenduskodus olevate laste ja noorte sõbrakutseid, küll on ta aga pannud enda alluvatele südamele, et igal lapsel võiks üks kasvatajatest Facebook’i sõbralistis olla, selleks et lapsi jälgida. Ta ütles, et ta ei poolda lastega väljaspool tööaega suhtlemist, sest alati on üks kasvataja kohapeal olemas, kellega suhelda, kuid siiski suhtlevad kasvatajad lastega ka vahel enda vabal ajal. Kasvataja ja lapse Facebook’is sõbraks olemine on tekitanud ka probleeme, näiteks:

S5: „/.../ teiselised tüdrukud kritiseerisid siis ühele kasvatajale teise kasvataja toidutegemise oskust /.../ ja paraku see kasvataja läks /.../ kaasa selle kritiseerimisega.“

Ka Eliise Salla (2016) kirjutab enda magistritöös juhtumist, kus üks asenduskodu kasvataja, küll reaalses keskkonnas, rääkis asenduskodu noorele teist kasvatajat taga. Virtuaalsel

keskkonnal on oma eripärad, kuid S5 ja Salla (2016) kirjeldatu näitavad, et reaalses keskkonnas toimuv laieneb vahel ka otseselt virtuaalsesse maailma.

Sotsiaaltöötajad on aktsepteerinud klientide sõbrakutseid, aga samas on nad seisukohal, et kliente ei tohiks enda isiklikul sotsiaalvõrgustiku kontol sõbraks lisada ega sõbrakutseid aktsepteerida (väljaarvatud erandjuhtudel, näiteks nagu kuulumispuudega kliendiga suhtlemiseks), sest nii võib töö tegemine lükkuda ka puhkeaega ning see võib muutuda kurnavaks.

Sotsiaaltöötajad arvasid, et töö ja eraelu lahus hoidmine ei sõltu alati sotsiaaltöötaja nii-öelda kindlameelsusest puhkeajal klientidega mitte suhelda või nende sõbrakutseid sotsiaalvõrgustikes mitte aktsepteerida, vaid ka töökeskkonna suurusest. Arvati, et väiksemas kohas on töö- ja eraelu vahele piiri tõmmata raskem kui suuremas paigas:

S3: „*Ta niikuinii teab, kus ma elan ka ja on ka ukse taga käinud. Meil on ju nii väike linn. /.../ ta nagu neid piire hästi ei taju, et ta astubki igal pool mulle ligi, kaasaarvatud mu enda korteri ukse taga (naerab).*“

Ka S1 tõdes, et väiksemas kohas on töö ja eraelu eraldamine raske:

„*Mina saan seda teha, kuna [nimi] linn on päris suur, inimesi on palju. Kui ma oleksin väikse valla sotsiaaltöötaja, siis ma seda teha ei saaks /.../ sest ma arvan pool valda võib-olla oleks minu tuttavaid, naabrid, koolikaaslased.*“

Marge Gutmanni (2010) maasotsiaaltöö teemalises magistritöös töid sotsiaaltöötajad välja, et nad tunnevad paljusid kohalikke ning seetõttu on privaatsust raske hoida - nad proovivad hoida töö- ja pereelu lahus, kuid see ei õnnestu alati. S1 arvas ka, et näiteks toetuste taotlemisel eitava vastuse edastamine väikeses kohas võib sotsiaaltöötajale olla üsna keeruline, sest taotlejaks võib olla naabrinaine või keegi muu tuttav ning nad ei pruugi aru saada, et eitava vastuse edastab ta sotsiaaltöötajana mitte naabrina või tuttavana. Sellises olukorras võib olla keeruline suhteid säilitada.

Kuigi eetikakoodeksite järgi peaksid sotsiaaltöötajad klientidega suheldes looma selged piirid töö ja eraelu lahus hoidmiseks ja seda pidasid oluliseks ka enamus uurimuses osalenud sotsiaaltöötajatest, siis reaalsuses on seda üsna raske teha – tulenevalt vältimatust kaksikrollist. Sotsiaaltöötaja ja klient elavad ühes kogukonnas ning paratamatult võivad nad kokku puutuda ka väljaspool tööaega seoses huvialade või vabaajategevustega. Virtuaalne keskkond annab aga lisavõimalusi uute kogukondade tekkeks ning seega suureneb ka nimetatud kokkupuudete tõenäosus. See tähendab, et sotsiaaltöötaja ja klient võivad omavahel suhelda ka kui kogukonna liikmed. Sellest tulenevalt peaks piiride seadmine olema paindlik, klienti kaasav ning suhte eripärasid arvestav.

4.8 Sotsiaaltöötajate kogemuste kirjeldused: klientide teadlikkus ja käitumine

Need sotsiaaltöötajad, kes pidasid klientide käitumist virtuaalses ja reaalses keskkonnas erinevaks, on täheldanud, et kliendid püüavad ennast virtuaalses keskkonnas tegusamana näidata, nad üldiselt jutukamad ja julgemad:

S4: „/.../ minule ta siin võib-olla ei räägi üldse midagi eriti ja on nagu väga-väga selline vaoshoitud ja siis Facebook’is on kirev nagu mingi karneval. /.../ seal saab kohe sellise täitsa uue hoo kohe inimene /.../ sisse, et on nii julge nagu lõvi (naerab)“

Vahel on kliendid ka enda sõnadega ründavamad ja väljendavad rohkem meelepaha:

S7: „Tunduvalt julgemad on nad seal internetis eksju, plöksivad nii, et vähe ei ole (naerab).“

Dingli ja Seychell (2015) kirjutavad, et inimestel on internetis rohkem viise enda väljendamiseks ning inimesed võivad esitada ennast sellisel viisil, mis võib olla täiesti erinev füüsilise maailma identiteedist. Silmast-silma vestluses ja üleüldse füüsilises keskkonnas tegutsedes mõjutab inimeste käitumist teiste inimeste tagasiside (verbaalne või mitteverbaalne) nende tegudele või väljaütlemistele. See paneb inimesi tõenäoliselt ka rohkem enda käitumist kontrollima. Virtuaalses keskkonnas ei saa inimene kohest tagasisidet enda tegutsemise kohta nagu füüsilises keskkonnas ning seega on teiste inimeste arvamuste ja hinnangute mõju ka väiksem. Loomulikult võib ka virtuaalses keskkonnas tagasiside olla kohene, kuid kuna vestluses puuduvad siiski verbaalsed ja mitteverbaalsed märgid (sh

silmside, hääletoon jmt), siis inimene avaldab enda mõtteid justkui üksi ning see võib olla ka põhjuseks, miks virtuaalses keskkonnas ollakse julgemad. Klientide avatus sotsiaalvõrgustikes võib tuleneda ka sellest, et seelses keskkonnas ei ole nad esimesena kliendi rollis, vaid seal on nad tavalised inimesed nagu kõik teisedki. Pealegi on seelses keskkonnas koos ka nende sõbrad ja lähedased ning seetõttu võib olla loomulik, et nad tunnevad seal ennast vabamalt, positiivsemalt ja enesekindlamalt. Klientide avatus virtuaalses keskkonnas annab võimaluse ka sotsiaaltöötajal näha klienti teistes rollides ning seega võib aidata klienti ka paremini mõista.

Sotsiaaltöötajatele tundus, et mõned kliendid ei mõtle selle peale, milliseid pilte, tekste või andmeid on sobilik internetis avaldada ning milliseid mitte. Nende arvates ei mõtle nad ka sellele, et nende lisatud info on kõigile nähtav (nad ei kasuta tihti privaatsussätteid) ning see kõik jäädvustub:

S7: „/.../ inimesed on väga naiivsed, noored ja vanad. Vanad inimesed on ka eksju, räägivad ikkagi liiga palju asju, mida ei peaks võõrale inimesele rääkima.“

Samas lisas S7, et eakad võivad olla ka ülemäära kartlikud. Näiteks ei soovi nad internetis pangaülekandeid teha, sest nad ei usalda seda keskkonda. Samas on see täiesti mõistetav, sest pangakontoris ülekannet tehes teenindab inimest teller, kes ka väljastab paberkandjal ülekannet tõendava kviitungi ning see muudab tehingu eaka jaoks ilmselt usaldusväärseks. Internetipangas ilmub peale ülekannet ekraanile virtuaalne kviitung ning kui eakal ei ole võimalust või oskust seda välja printida, siis võibki jääda tal kahtlus, kas ülekanne sai üldse teostatud.

S7 tõi ka välja, et eakate arvutid ei ole tavaliselt viirusetõrjetega kaitstud ning ta on näinud eakal ka arvutit, kuhu oli sisse pääsenud selline pahavara, mis salvestas igat klaviatuuril vajutatud tähte. Siit järeldub, et eakad võivad virtuaalses keskkonnas olla üsna haavatavad ning nende digipädevus vajab arendamist. Eestis tegeletakse digipädevuse edendamisega, kuid süstemaatiliselt tehakse seda põhikoolis ja gümnaasiumis (Digipädevus õppekavades 2016). See aga tähendab, et enne kui praegused põhikooli ja gümnaasiumi õpilased jõuavad eaka staatusesse, jäävad tähelepanuta praegused keskealised ja eakad inimesed.

Sotsiaaltöötaja kui inimese ja ühiskonna vahendaja roll võiks seega olla ka kodanike digipädevusega tegelemine. Sarnasel seisukohal on ka Pruulmann-Vengerfeldt, Roots, Strenze ja Ainsaar (2015), kes leiavad, et inimeste arvutikasutuse mitmekülgsuse kasvu on oluline koolituste ning erinevate (riiklike) teenuste ja võimaluste arendamise kaudu toetada.

Mõned uurimuses osalejad on digipädevuse arendamisega ka juba tegelenud. Nad on enda klientidega rääkinud virtuaalses keskkonnas turvalisest käitumisest - näiteks selgitanud, et interneti lisatud info salvestub, seda võivad näha inimesed, kellele see info polnud mõeldud, enda isikuandmeid ei tohiks jagada jpm. Samas see ei ole sotsiaaltöötajate jaoks n-ö tavaline või igapäevane tegevus. Mõned kliendid on nõu kuulda võtnud, mõned mitte. S2 ütles, et tema ei ole klientidega sel teemal rääkinud, sest eeldab, et kui inimene juba arvutit kasutab, siis ta peaks ise teadma, kuidas seal käituda. Praktiliste oskuste olemasolu ei pruugi aga tähendada, et inimesel on piisavalt teadmisi nende oskuste turvaliseks ja eetiliseks rakendamiseks.

Kokkuvõtvalt võib öelda, et sotsiaaltöötajad on täheldanud, et kliendid esitlevad ennast virtuaalses keskkonnas teistmoodi kui füüsilises – nad on jutukamad ja julgemad. Samuti näib, et klientide teadlikkus eetikast ja turvalisusest võiks olla parem. Eriti muret valmistab eakate valmisolek kasutamiseks ning samuti nende teadmised ja oskused. Samas on uurimuses osalenud sotsiaaltöötajad mõneti ka klientide ning mitte ainult eakate digipädevuse arendamisega tegelenud.

4.9 Sotsiaaltöötajate kogemuste kirjeldused: klientide ligipääs internetile, nende teadmised ja praktilised oskused

Eesti on IT valdkonnas paljudele teistele riikidele eeskujuks ning Eestit nimetatakse e-riigiks, sest väga paljusid kodanikule vajalike toiminguid on võimalik elektroonilisel teel teha. Küsides vastajatelt, mida nad arvavad argumendist „ligipääs internetile on inimõigus“, olid reaktsioonid enamasti positiivsed. Ilmselt seetõttu, et asjaajamine on kodanikele tehtud üsna lihtsaks – kes IKT vahendeid ja nende rakendusi kasutada oskab, saab vajalike toimingutega hakkama. Teiste uurimuses osalejate arvamustest erinesid S4 ja S7 seisukohad. S4 ütles, et see ei tohiks olla inimõigus ja tegeleda tuleks olulisemate asjadega ning S7 leidis, et see ei tohiks olla nende inimeste inimõigus, kes viibivad kinnipidamisasutuses.

Olenemata avalike internetipunktide olemasolust jäid mõned sotsiaaltöötajad kahtlema, kas interneti ligipääsu tagamine kõikidele inimestele on teostatav. Klientide interneti ligipääsu probleemi on aga kogenud vähesed, sest abivajajad on alati nendeni jõudnud, kui mitte ise, siis naabrite, tuttavate või lähedaste abil:

S2: „Tavaline on see, et näiteks, et kirjutab mulle lapselaps, et mu vanaema on 86-aastane, tal on see /.../, kas ta saab näiteks [nimetab spetsiifilise teenuse nime] või mis võimalused on.“

Sotsiaaltöötajate sõnul puuduvad interneti teel asjade ajamiseks oskused ja vahendid peamiselt romadel ja eakatel. Uurimuses osalejatele tundub, et inimestelt oodatakse üha enam interneti kasutamist. Näiteks S1 tõi välja, et tema piirkonnas on järjest vähemaks jäänud voldikuid teenuste ja toetuste kohta ning S3 tajub seda läbi enda klientide kogemuste:

„Näiteks alates sellest sügisest, et lapsevanemal panna last kooli, [sai] ainult läbi Arno keskkonna, mis tegi hästi ebamugavaks paljude vanemate elu /.../, tuli küll välja, et saad kohale minna haridusosakonda ja seal esitada avalduse, aga eeldati ikkagi, et kõik saavad kasutada Arnot.“

Kuigi meil on avalikke internetipunkte (näiteks raamatukogudes), siis kõigil ei ole võimalik neid siiski kasutada või puuduvad inimestel selleks lihtsalt teadmised ja oskused. Intervjuudest oli näha, et vastajaid kõnetaski pigem klientide IKT vahendite kasutamise oskused ja teadmised, kui ligipääs internetile. Selgus, et klientide jaoks on raske näiteks digitaalselt allkirjastamine. Neil ei ole tihti allkirja tegemiseks vajalikku rakendust arvutis, nad on kaotanud oma paroolid või ei mäleta neid ning vahel lihtsalt ei julgeta digitaalselt allkirja anda. S2-l oli kord juhtum, mil eakal daamil oli vaja virtuaalses keskkonnas enda isik tuvastada, et soovitud toiminguid teha võttis nimetatud daam ID-kaardi asemel kaasa passi:

S2: „/.../ ma ütlesin, et ma ei saa passi sinna ID-kaardi lugejasse panna. Tavainimene ei saa kõikidest nendest asjadest aru nagu me eeldame.“

Arusaamatusi on olnud teisigi – on juhtunud, et e-maksuameti keskkonnas on inimese tagasisaadav tulumaksusumma märgitud miinus märgiga ning seetõttu on kliendid arvanud, et nad peavad juurde maksma. Sotsiaaltöötaja üks ülesanne mitmetest on inimesi erinevates eluaspektides juhendada ning seeläbi ta on kui „tõlk“ inimese ja ühiskonna vahel – juhendab, suunab ja õpetab. Kuna inimesed elavad enda elu üha rohkem virtuaalses keskkonnas, siis ühiskonnaks ei saa pidada enam ainult füüsilist keskkonda, vaid ka virtuaalset maailma. See aga viitab sotsiaaltöö sisu muutumisele, sest sotsiaaltöötajad ei „tõlgi“ enam ainult füüsilises keskkonnas olevat, vaid üha rohkem ka kõike seda, mis puudutab internetti ja muid digilahendusi.

S3, kes töötab laste ja noortega, ütles, et on ka lapsevanemaid, kellel ei ole võimalik e-riigi võimalusi kasutada, kuid lapse seisukohast oleks selleks vajadus:

S3: „*Paljud vanemad ei soovi e-kooli kasutada sellepärast, et kui nad ei saa seda kasutada, siis nad saavad öelda, et teate ma ei saa, siis see vabastab ka vastutusest. See on paljudele klientidele võib-olla isegi mugav, kui nad ei saa internetti kasutada.*“

Lisaks sellele, et lapsevanemad vabastavad ennast vastutusest, vabastavad nad ka ennast ühes lisategevusest, mis nõuab aega ja tähelepanu. Kui ei ole isiklikke IKT vahendeid ja seadmeid interneti kasutamiseks, siis tuleks selleks avalikku internetipunkti kasutada. Kui aga klient on väljendanud oskuste või vahendite puudumist ning vajab abi, siis on sotsiaaltöötajad neid juhendanud või aidanud enda tööarvutis neil vajalikke toiminguid teha.

Kuigi uurimuses osalejate vastused viitavad sellele, et e-riik on muutnud interneti teel asjaajamise mugavaks ning see on pigem positiivne, teeb see siiski eakatega töötavatele S7-le ja S2-le muret:

S2: „*Kõik eeldavad, et oleme see e-riik, et hüppame hirmus kaugele ja kõrgele, aga igale poole ikka ei hüppa ka. Inimeste oskused ja teadmised on erinevad.*“

Nad olid mõlemad arvamusel, et infovahetus ja asjaajamine võiks inimeste jaoks lihtsamaks muutuda, sest kõik inimesed ei ole veel IKT vahendite võimaluste kasutamiseks valmis.

Samuti arvasid uurimuses osalejad, et interneti ligipääsu tagamine lihtsustab inimestel asjaajamist, kuid samas peaks alati jääma võimalus enda asjadega ka reaalses keskkonnas toimetada – internet on kui hea lisavõimalus.

Uurimuses osalejad keskendusid lisaks e-riigi toimetustele ka üldisemale interneti kui meelelahutaja ja suhtlemise vahendaja kasutamisele. Kuigi eakatel on tavaliselt vähem oskusi tehnoloogiaga toimetamisel, siis sellegi poolest on neid, kes on tehnoloogiaga edukalt kohanenud. Praegune lihtne riigipiiride ületamine võimaldab reisida ja enda elu luua välismaale, mida paljud nooremad inimesed on ka teinud ning seetõttu on paljud eakad õppinud ära Skype kasutamise, et enda lastega kontaktis olla.

S3 ütles, et romade puhul on lisaks IKT vahendite ja oskuste puudumisele takistuseks võimalikul kasutamisel ka lugemis- ja kirjaoskuse puudumine:

S3: „/.../ ma ka näen, et nad ei oska korralikult lugeda ja kirjutada, mida me saame veel rääkida interneti kasutamisest.“

Viidates eelnevalt S2 kogetud juhtumitele seoses e-riigiga ning võttes kõrvale S3 kogemuse romadega, võib öelda, et IKT vahendite laialdasema kasutuselevõtu juures tuleb arvestada lisaks kättesaadavusele ka inimeste tehnoloogia kasutamise ning selle eelduseks olevate baasoskustega (näiteks lugemis-, kirjutamis- ja vene keelt kõnelevate inimeste eesti keele oskusega jne).

S4 ei pidanud interneti ligipääsu teemal arugumenteerimist eriti oluliseks:

„/.../ meil on ju praegu küsimus pigem selles, et liikumispuudega inimene, ta ei saa teatris ega kinos käia, ta ei saa ka ühiskonna elus osaleda. Ta on kodus nelja seina vahel, sotsiaaltöötaja käib vahel külas. See on nagu reaalne probleem, millega tuleks tegeleda. Et noh jah, need [internet] on nagu juba luksused, aga meil on siin ikkagi tulekahjud, mida kustutada küllalt.“

IKT vahendid ja nende rakendused võimaldavad ka liikumispuudega inimestel ja ka teistel, kes mingil põhjusel ei saa kodust lahkuda, ühiskonnaelus osaleda läbi erinevatel teemadel kaasa rääkimise, tugigruppides suhtlemise vmt. Paljudel juhtudel võib virtuaalses keskkonnas

olla inimestel palju lihtsam suhteid luua ja hoida ning see võib liikumispuudega inimesele tähendada palju rohkem, kui abistajaga teatris või kinos käimine. Virtuaalne ja füüsiline keskkond on omavahel üha enam tihedamalt seotud – esimene on justkui teise laiendus, mitte miski, mis on sellest täiesti eraldatud.

Sotsiaaltöötajad mõtlesid teema üle ka enda perspektiivist lähtudes. Nad arvasid, et kui inimesest on internetis informatsiooni ilma tema enda lisamata, siis peaks inimesel olema võimalus seda informatsiooni ka näha:

S5: „/.../see on nagu selles suhtes õige jällegi, et kui /.../ minu kohta infot on ilma minu sinna üles panemata ka, siis peaks mul olema ka õigus teada, mis minust seal üleval on. /.../ ütleme, kui panna lihtsalt Google'isse oma nimi, siis sa näed ju, kui palju muud infot seal on, mida pole üldse sinna üles pannud.“

Nii on juhtunud S2-l, kes pole ise enda isiklikku aadressi internetti lisanud, kuid tema FIEks olemise tõttu on see internetis nähtav. S5 tõi aga välja spordivõistlustel tehtud fotod, mis lisatakse kellegi kolmanda poolt leheküljele www.sportfoto.ee.

S7-le tegi muret endaealiste (45+ aastaste) keeleoskus interneti kasutamisel:

„Ja mis väga palju ikkagi piirab, minu ealisi võiks öelda isegi, et mina olen ka puhas sakslane ikkagi, et minu koolis üldse ei olnudki võimalik inglise keelt omal ajal õppida. Internet on hästi selline inglisekeelne.“

Loomulikult on väga palju ka saksa-, vene-, prantsusekeelseid jt internetilehekülgi, kuid inglise keel on välisilmaga suhtlemisel populaarsem ning ilmselt seetõttu jõuab väga palju infot meieni just inglisekeelsetest kanalitest. Kenistoni (2003) sõnul on enamus interneti lehekülgi pärit Ameerika Ühendriikidest ning sealses keskkonnas on ülekaalus just inglise keel. Inglisekeelsed virtuaalsed keskkonnad ei pruugi raskendada sotsiaaltöö klientidel igapäevast asjaajamist, sest kodanikele olulised leheküljed on kõik emakeelsed. Mureks võib see olla just praktikutele, kes sooviksid ennast näiteks ise erialakirjandust lugedes täiendada.

Sotsiaaltöötajate arvamuste põhjal võib öelda, et mõnede klientide, enamasti küll eakate, romade ja mõne lapsevanema interneti kasutamise praktilised oskused enda asjade ajamiseks on madalad. Enim raskusi paistab klientidele valmistavat e-riigiga seonduvad toimetused, mitte nõ tavakasutus. Ligipääsu internetile ei pidanud sotsiaaltöötajad eriti suureks mureks, sest meil on olemas avalikke internetipunkte. Samas võib ka nende kasutamine mõnele inimesele keeruline olla.

4.10 IKT vahendite kajastamine sotsiaalala töötaja eetikakoodeksis

Uurimuses osalenud arvasid, et IKT vahendite kasutamisest võiks kirjutada ka sotsiaalala töötaja eetikakoodeksis. See annaks neile IKT vahendite ja nende rakenduste kasutamisel juurde kindlustunnet ning nad teaksid ka paremini, kuidas virtuaalses keskkonnas enda turvalisust hoida, kuidas ennast kaitsta, sündsalt esitleda, milliste vahendite teel klientidega suhelda ning kas ja milliseid virtuaalseid kanaleid klientide kohta informatsiooni otsimiseks kasutada.

Näiteks S4 pole ühtegi kliendi sõbrakutset vastu võtnud, sest ta ei tea, kuidas seal suhelda:

„/.../ just see on ka põhjus miks ma seni pole võtnud sõbrakutseid klientidelt vastu, et tegelikult ma ei tea ju /.../, mis infot tema seal hakkab jagama ja kuna ta seda tegema hakkab.“

S1 tõdes, et oleks hea, kui oleks konkreetne dokument, millele tehtud otsingutega seotud küsimuste korral toetuda. S5, kui asutuse juht, ütles, et see oleks hea tööandjal uuele töötajale lugemiseks anda, et vältida teadmatuses ja mõtlematuses tulenevaid vigu.

Need, kes IKT vahendite kajastamist ei poolda, arvasid, et enne konkreetsete seisukohtade vastuvõtmist peaks IKT vahendite ja rakenduste kasutamisest sotsiaalvaldkonnas esialgu rääkima ja arutama. Samuti peetakse positiivseks näiteks koolituste tegemist sotsiaaltöötajate ja ametnike teadlikkuse tõstmiseks. Reguleerimine ei ole alustuseks kõige parem meede:

S2: *„/.../ kui palju reguleerida? /.../ vene ajal oli kõik nagu ära reguleeritud ja ei olnudki üldse hingamisruumi antud.“*

S2 ning ka teised, kes ei pidanud oluliseks IKT vahendite kajastamist sotsiaalala töötaja eetikakoodeksis olid kõige pikema tööstaaziga ning seega ka vanemad kui need, kes arvasid, et see teema võiks olla eetikakoodeksis välja toodud. Vanemad sotsiaaltöötajad on tööelus kindlasti kogenenumad kui nooremad sotsiaaltöötajad ning seetõttu tunnevad nad ehk enda töös end ka palju enesekindlamalt. Sellest tulenevalt ei pruugi nad selle välja toomist eetikakoodeksis ka vajalikuks pidada. Teisalt, nagu S2 ka välja tõi, on vanemad sotsiaaltöötajad kasvanud üles üsna piiratud ja reegliterohkes ühiskonnas, mistõttu võib reguleerimine tunduda neile pigem piirav kui toetav.

Aruteludes võiks käsitleda selliseid teemasid nagu näiteks, kuidas suhelda klientidega sotsiaalvõrgustikes, milise piirini võiks see suhtlus üldse lubatud olla, kui palju võiksid sotsiaaltöötajad enda isiklikust elust avalikkusele esitada ning samuti tuleks puudutada ka võimaluste ja võimalike ohtude teemat.

Intervjueeritavad S2 ja S3 jõudsid eetikakoodeksi teemal mõtiskledes kahe huvitava ideeni, kuidas tehnoloogiat sotsiaaltöö tegemiseks ära kasutada:

S2: „/.../ meil on kliinik.ee. Minu unistus on, et peaks olema sotsiaaltöötaja.ee.“

Sealses keskkonnas saaks inimene spetsialistilt nõu ja abi küsida jäädes soovi korral anonüümseks ning tehes seda distantsilt. S3 arvas, et sarnaselt veebikonstaablile ja virtuaalses keskkonnas tegelevatele noorsootöötajatele võiks olemas olla ka veebi sotsiaaltöötaja ja veebi lastekaitsespetsialist. Ta lisas, et loodud profiilid võiksid olla ametlikult hallatud, mitte ühe konkreetse sotsiaaltöötaja või lastekaitsespetsialistiga seotud.

S7 oli ainus, kes ei pidanud IKT vahenditest kirjutamist eetikakoodeksis oluliseks. Kui selle pooldajad tõid välja, et eetikakoodeksis võiks juttu olla ka sündsast ja sobilikust käitumisest virtuaalses keskkonnas, sest sotsiaaltöötajad on tundliku elukutse esindajad ning sealhulgas ka eeskujuks teistele inimestele, siis S7 oli arvamusel, et kui sellest eetikakoodeksis kirjutada, siis see ei tohiks puudutada tema kui eraisiku käitumist näiteks Facebook'is. Kui ta oleks Facebook'is kui mõni MTÜ, siis tuleks eetikakoodeksis öeldut järgida. Samas ütles ta, et kui sotsiaaltöötajal on Facebook'is mingisugune riivatu pilt, siis temaga tuleks sel teemal ilmselt

vestelda. Ta leidis, et IKT vahendite ja nende rakenduste kasutamine nõuab tähelepanu pigem haridustöötajate kui sotsiaaltöötajate seas:

„Mina näen seal, et täna on õpetaja igal juhul suurem eeskuju, kui sotsiaaltöötaja. Et sotsiaaltöötaja täna, inimeste jaoks on kerge näpuviibutus rolli, noh selline, et sa pole otsene abistaja eksju. Ära tee nii või tee naa, siuke nagu mõjutab, aga lastele nagu eeskujuna on pigem õpetajad.“

Õpetajad on lastega koos 9-12 aastat ning mõjutavad nende kujunemist, kuid sotsiaaltöötaja võib inimese ellu tulla tavaliselt hilisemas elus – siis, kui inimene on täiskasvanu ning tema väärtused ja mõtted on rohkem kinnistunud. Tõenäoliselt mõtles S7, et sotsiaaltöötajal on keerulisem inimesele nii lähedale jõuda ning teda fundamentaalselt mõjutada kui seda on õpetajal. Samas näitab S7 mõte ka sotsiaaltöötaja positsiooni ühiskonnas – keegi, kes tegeleb probleemidega ja elu halvema poolega.

Intervjuudest järeldeb, et sotsiaaltöötajate arvamused seoses IKT vahendite kajastamisega sotsiaalala töötaja eetikakoodeksis on üsna erinevad. Idee pooldajad usuvad, et see toetaks sotsiaaltöötajate töö tegemist ning idee suhtes skeptilised olevad sotsiaaltöötajad arvavad, et selleks on veel liialt vara – alustada tuleks teema üle arutlemisest. Uurimuses osales ka sotsiaaltöötaja, kes ei pidanud IKT vahenditest kirjutamist eetikakoodeksis üldse oluliseks – ta leidis, et IKT vahendite ja rakenduste kasutamine nõuab tähelepanu pigem haridustöötajate kui sotsiaaltöötajate seas. Kaks sotsiaaltöötajat jõudsid teema üle arutledes ka väga huvitavate ideedeni, milleks olid interneti lehekülje www.sotsiaaltöötaja.ee, veebi sotsiaaltöötaja ja veebi lastekaitsespetsialisti loomine.

4.11 Soovitused teistele sotsiaaltöötajatele virtuaalses keskkonnas käitumisel

Uurimuses osalenud leidsid, et kõik sotsiaaltöötajad võiksid julgemalt suhtlemiseks ja töö tegemiseks IKT vahendeid ja rakendusi kasutada, kuid samas tuleks ka väga hoolikalt jälgida, et enda ja kliendi privaatsus oleks kaitstud. Samuti peaksid sotsiaaltöötajad endale teadvustama, et see, mis nad virtuaalsesse keskkonda lisavad, jääbki sinna.

S1 julgustab sotsiaaltöötajaid klientide kohta avalike internetilehekülgede ja otsingumootorite kaudu otsinguid tegema, kui neile tundub, et klient ei ole endast rääkimisel täielikult aus olnud. Otsinguid tuleks tema sõnul teha töö tegemiseks, mitte lihtsalt huvi tekkides. Samas ta eeldab, et kõik inimesed teavad, kuidas virtuaalses keskkonnas eetilisel käituda:

„Ma arvan, et kõigil on need ikkagi teada, kuidas käituda, mitte nagu ametnikuna, vaid ma mõtlen ka inimesena. /.../ ma usun, et ametnikud äkki on teadlikud sellest, kuigi muidugi 100% ma seda ka ei väida.“

Tulenevalt enda kogemusest seoses e-kirjadele mittevastamisega, soovib S7 kõigil sotsiaaltöötajatel e-kirja saamisel sellele vastata, isegi siis, kui kiri näib üldine ja on mitmele adressaadile saadetud. Tema meelest tuleks jälgida ka keelekasutust, et see oleks korrektne.

S4 ja S6 sõnul tuleks teha vahet töö- ja eraelul. S4 ütles, et sotsiaalmeediat kasutades tuleb tõmmata julgelt piir ette, et peale tööaega ei pea enam tööasjadega tegelema. S6 soovib neil, kes kasutavad töö tegemiseks ka sotsiaalvõrgustikke, teha omale professionaalne konto tööasjadega tegelemiseks. Enne, kui tal professionaalselt kontot ei olnud, tegi ta alatihti ka väga hilja õhtul tööd, näiteks:

„/.../ ma olin ise kuskil sõbra juures äkki, /.../ kell oli mingi 12 ja mu sõbrad küsisid, mida sa teed, ma teen tööd. Tegin nagu mobiilset noorsootööd kell 12 öösel. Rääkisin noorega /.../, aitasin mingit probleemi lahendada kell 12 öösel. Ja siis ma mõtlesin küll, et midagi on vaja teha.“

Ta lisas, et kui virtuaalses keskkonnas suheldes suhtluse alguses piire paika ei seata, siis on hiljem raske kliendile selgitada, miks sotsiaaltöötaja näiteks ei vasta enam ööpäevaringselt kliendi sõnumitele vmt. Mishna jt (2012) Pandora laeka idee ütleb samuti, küll e-kirja kohta, et kord kui suhtlus algab, siis võib olla raske seda suhtlemist lõpetada või vähendada.

S5 soovib üle vaadata enda sotsiaalvõrgustike kontod sellise pilguga, et kui sotsiaaltöötaja oleks avaliku elu tegelane, et kas ka siis võiks see info virtuaalses keskkonnas nähtav olla. Samuti tuleks mõelda enne kommenteerimist ja info edastamist, et kas jagatav on üldse

sobilik ning kooskõlas sotsiaaltöö professiooni väärtuste ja tõekspidamistega. Ta arvas, et tundliku elukutse valinud inimesed, nagu ka sotsiaaltöötajad, ei tohiks virtuaalses keskkonnas avaldada näiteks peo- või liiga paljastavaid pilte, sest teatud valdkonna töötajad on ka valdkonna esindajad ja teistele eeskujuks. Avalikus ruumis peaksid nad väga hoolikalt enda käitumist ja eneseesitlust jälgima:

„/.../ mitte et ma mingi pidutseks ja läbustaks, aga ütleme et a la sellist pilti, et seda ei saakski kunagi olla Facebook’is. Et ma ei saaks minna meie laste juurde ja öelda, et vot nii ei tohi teha onju. No vaata enda Facebook’i!“

S6 oli samal meelel, et peo- ja liiga paljastavaid pilte ei ole sobilik jagada, sest tööandja, noored ja nende võrgustikud ei pruugi sotsiaaltöötajat enam tõsiselt võtta ning see ei ole professionaalne ega eeskujulik käitumine:

„/.../ eeskuju on üks märksõna, mis on üks kõige olulisem. Sa ei ole mingi eeskuju, kui sa jagad endast, ma ei tea, poolalasti pilte või mingit siukest isiklikku infot.“

S7 ütles, et kui sotsiaaltöötaja on virtuaalsesse keskkonda lisanud endast ebasobiva pildi ning see on kõigile nähtav, siis tuleks temaga sellest rääkida. S7 keskendus intervjuus ka reaalsele keskkonnale:

„/.../ aastad 5 tagasi tuli probleem, et üks isa tuli kaebama siia, et tema käis peol ja mõtle, tema lasteaias kasvataja kõrval lauas jõi viina. Tal on ka õigus vabal ajal, laupäeval eks. Ta ei joonud viina lasteaias. Tal oli sünnipäev. Kas nemad peavad nagu siis kodus pimedas, metsas pidama sünnipäeva?“

S7 meelest võib sotsiaaltöötaja eraisikuna enda vabal ajal teha neid asju, mida ta soovib.

Sotsiaaltöötajate intervjuudest on võimalik kokku koondada mitmed erinevaid soovitusi teistele sotsiaaltöötajatele virtuaalses keskkonnas käitumisel. Sotsiaaltöötajad arvasid, et IKT vahendeid ja rakendusi tuleks töö tegemiseks julgelt kasutada, sealjuures tuleks kaitsta enda ja kliendi privaatsust, eraldada professionaalne ja personaalne elu ning teadvustada

endale, et virtuaalsesse keskkonda lisatud info salvestub. Samuti soovitatakse jälgida enda keelekasutust ning sotsiaalsõrgustikes ka enda kuvandit.

KOKKUVÕTE JA SOOVITUSED

Käesoleva magistritöö eesmärgiks oli anda sotsiaaltöötajate tõlgenduste kaudu ülevaade info- ja kommunikatsioonitehnoloogia (IKT) vahendite ning nende rakenduste kasutamise praktikatest Eestis. Eesmärgi täitmiseks viisin läbi seitse poolstruktureeritud intervjuud erinevate sihtrühmadega (laste, noorte, tööealiste, eakate ning puuetega inimestega) tegelevate sotsiaaltöötajatega mitmest erinevast Eesti linnast. Intervjuude kaudu kogutud andmete analüüsimisel kasutasin kvalitatiivset sisuanalüüsi.

Uurimusest selgus, et uurimuses osalenud sotsiaaltöötajad kasutavad igapäevaselt töö tegemiseks IKT vahendeid ja nende rakendusi - peamiselt klientide, kolleegide ja koostööpartneritega suhtlemiseks ning info jagamiseks ja vastuvõtmiseks. Nad on arvamusel, et IKT vahendeid ja nende rakendusi tuleks sotsiaaltöötajatel enda töö tegemiseks julgelt kasutada. Uurimuses osalenud sotsiaaltöötajate enim kasutatavad suhtluse ja info vahendajad on telefon, e-kiri ja Facebook – need võimaldavad kõik kiiret info edastamist ja vastuvõtmist. E-kirja erisusena toodi välja selle võimaldatud n-ö helitu suhtlus, salvestumine ning võimalus see enne saatmist üle vaadata, enda eneseväljenduse peale mõelda ning saata see paljudele inimestele korraga. Facebook'i juures hindasid sotsiaaltöötajad heaks seda, et see võimaldab inimesega kontakti saada sellistes olukordades, kui ametlikes andmebaasides inimese kontaktandmeid ei ole. Mitme uurimuses osalenud sotsiaaltöötaja töökohas on loodud isegi Facebook'i lehekülg, mille eesmärgiks on erialane kommunikatsioon – eriti levinud on see aga noorsootöös. Sotsiaaltöötajate sõnul muudavad IKT vahendid ja nende rakendused töö tegemise efektiivseks ja operatiivseks.

Olemasolevatest tehnoloogilistest võimalustest hoolimata eelistavad uurimuses osalenud sotsiaaltöötajad suhelda silmast-silma. Sotsiaaltöötajate eelistus või valik ei pruugi aga alati ühtida klientide eelistusega. Uurimusest selgus, et sotsiaaltöötajate kogemuste järgi soovivad nooremad inimesed nendega suhelda pigem tehnoloogia vahendusel ning vanemad inimesed silmast-silma. Samuti on kliente, kellel on tulenevalt tervislikust seisundist IKT vahendite ja nende rakenduste teel parem ja mugavam suhelda – näiteks kuulmispuudega klientidel. Lisaks võib tehnoloogia vahendatud suhtlemine olla mugav ärevatele ja anonüümsust soovivatele

inimestele. Sellest aga järeldub, et sotsiaaltöötajatel on oluline teha tööd endaga, et klientide eelistatud suhtlemisviis või –kanal muutuks neile harjumuspäraseks – olgu selleks silmast-silma või tehnoloogia vahendatud suhtlus. Hästi toimiv interaktsioon on hea sotsiaaltöötaja ja kliendi suhte ning koostöö aluseks.

Tehnoloogia vahendatud suhtlemine muudab uurimuses osalenud sotsiaaltöötajate arvates klientidel tõe moonutamise, valetamise ning suhtlusest hoidumise või keeldumise lihtsaks. Lisaks võib IKT vahendite ja nende rakenduste teel suhtlemine raskendada üksteise mõistmist, sotsiaaltöötajal enese privaatsuse ja kliendi konfidentsiaalsuse hoidmist ning soodustada järjepidevat ning ööpäevaringset sotsiaaltöötaja poole pöördumist.

Uurimuses osalejad on pannud tähele, et kliendid esitlevad ennast virtuaalses keskkonnas teistmoodi kui füüsilises – nad püüavad ennast virtuaalses keskkonnas tegusamana näidata, nad on jutukamad ja julgemad ning vahel väljendavad ka rohkem meelepaha ning on enda sõnadega ründavamad. Sotsiaaltöötajad ütlevad, et nad ei ole kogenud, et klientidel või abivajajatel oleks IKT vahendite puudumise tõttu jäänud kas nendega kontakt või info saamata. Pigem rääkisid nad klientide tehnoloogia kasutamise alastest teadmistest ja praktilistest oskustest ning tõid näiteid sellest, kuidas kliendid võivad jääda hätta e-riigiga seonduvate toimetuste tegemisel. Nende arvates on mõnede klientide interneti kasutamise teadmised ja praktilised oskused madalad ning kasin on ka nende teadlikkus eetikast ja turvalisusest virtuaalses keskkonnas. Sotsiaaltöötajad, kui „tõlgid“ inimese ja ühiskonna vahel, peavad üha enam „tõlkima“ ka info- ja kommunikatsioonitehnoloogiaga seonduvat, mistõttu on sotsiaaltöötajatel oluline IKT-ga kohaneda.

Andmete analüüsist ilmnes tõsiasi, et sotsiaaltöötajad teevad enda klientide kohta mitteametlike kanalite (peamiselt Google otsingumootori ning sotsiaaltööstiku Facebook'i) kaudu otsinguid kliendi avaldatud informatsiooni kontrollimiseks, lisainformatsiooni saamiseks ning enda turvalisuse tagamiseks. Nõnda kogutud informatsioon on sotsiaaltöötajaid nende töös aidanud, kuid selliste otsingute tegemine ei ole aga sotsiaaltöötajate töökohtades reguleeritud ning uurimuses osales ka üks sotsiaaltöötaja, kes rääkis sellest kui salajasest tegevusest. Enamus sotsiaaltöötajaid ei teadnud ka, milline on kohtupraktika seoses virtuaalses keskkonnas kogutud informatsiooniga. Sellest tulenevalt

leian, et sotsiaaltöötajad vajaksid rohkem teavet ja suuniseid internetist leitava informatsiooni kasutamise ja esitamise osas kohtus.

Käesolevas uurimuses keskendusin ka sotsiaaltöötajate eraelulisele IKT vahendite ja nende rakenduste kasutamisele – täpsemalt Facebook'i kasutamisele ning blogimisele. Uurimuses osalenud sotsiaaltöötajad kasutavad Facebook'i ning nad piiravad sealse keskkonnas isikliku informatsiooni avaldamist. Samas paistsid nad olevat kahtlevad enda andmete turvalisuse osas, sest sealse keskkonnas on sätteid väga palju. Facebook'is tegutsedes järgivad sotsiaaltöötajad samu eetilisi printsiipe nagu ka füüsilises keskkonnas suheldes ja toimetades. Samas uurimuses osales üks sotsiaaltöötaja, kes on enda Facebook'i lehel anonüümselt jaganud kliendiga seotud informatsiooni pilkamise eesmärgil.

Mõned uurimuses osalejad tegelevad töö asjadega Facebook'i Messenger'is – suheldakse nii klientide kui ka kolleegidega. Tööalane suhtlus isiklikus Facebook'is on muutnud sotsiaaltöötajate töö- ja eraelu vähem eraldatuks. Samas on nad kõik seisukohal, et töö- ja eraelu eraldamine on oluline. Nende praktika näitab, et kellel ei ole need nii eraldatud, neid see ei häiri ning tihti on eraldamine ka keeruline, sest sotsiaaltöötaja ja klient puutuvad kokku ka teistes situatsioonides ja suhetes. Kuna inimesed tegutsevad üha enam virtuaalses maailmas, siis ei ole tavatu, et järjest rohkem on ka võimalusi, et sotsiaaltöötajad ja kliendid puutuvad kokku väljaspool nimetatud rolle ning tööaega. Seetõttu soovitan sotsiaaltöötajatel luua töö- ja eraelu vahele piir koostöös kliendiga ning sealjuures olla paindlik ning arvestada ka suhte eripärasid. Kokkulepped on olulised, et loodud piir oleks mõlemale osapoolle üheselt arusaadav.

Uurimuses osalenud sotsiaaltöötajad soovivad kõikidel teistel sotsiaaltöötajatel IKT vahendeid ja nende rakendusi kasutades kaitsta enda ja kliendi privaatsust, eraldada professionaalne ja personaalne elu ning teadvustada endale, et virtuaalsesse keskkonda lisatud info salvestub. Samuti soovivad nad jälgida enda keelekasutust ning sotsiaalvõrgustikes enda kuvandit.

Intervjuude käigus jõudsid sotsiaaltöötajad mitme huvitava ideeni, kuidas võiks tehnoloogiat sotsiaaltöö jaoks ära kasutada. Toodi välja, et Eestis võiks olla selline interneti lehekülg nagu

www.sotsiaaltöötaja.ee. Samuti võiks meil olemas olla veebi sotsiaaltöötaja ja veebi lastekaitsespetsialist ning sotsiaaltöötajad võiksid pidada blogi, sest see annaks võimaluse eriala kuvandit parandada.

Virtuaalsel ja reaalsel keskkonnal on nii sarnasusi kui ka erinevusi, mistõttu ei saa neid kahte paika omavahel võrdsustada. Uurimuses osales sotsiaaltöötajaid, kes arvasid, et IKT vahendeid tuleks kajastada sotsiaalala töötaja eetikakoodeksis ning oli ka neid, kes arvasid, et alustada tuleks teema üle arutlemisest. Virtuaalse keskkonna erisuste tõttu olen seisukohal, et teiste inimeste elusid mõjutava professiooni esindajate tegutsemist seelses keskkonnas tuleks toetada läbi kokkulepete tegemise, juhiste või eeskirjade loomise või eetikakoodeksis kajastamise kaudu.

KASUTATUD KIRJANDUS

1. Ametniku eetikakoodeks (2015). *Ametnikueetika nõukogu*. Kasutatud 10.04.2017
<http://www.avalikteenistus.ee/index.php?id=43046>.
2. A Social Work Student's Guide to Social Media (i.a). *NYU Silver School of Social Work*.
Kasutatud 23.06.2016
<http://socialwork.nyu.edu/content/dam/sssw/students/pdf/SocialMediaGuide2015.pdf>.
3. Atieno, C. P. (2009). An analysis of the strengths and limitation of qualitative and quantitative research paradigms. *Problems of Education in the 21st Century*, 13, 13-18.
4. Banach, M. ja Bernat, F. P. (2010). Liability and the Internet: Risks and Recommendations for Social Work Practice. *Journal of Technology in Human Services*, 1(1), 153-171.
5. BASW Social Media Policy (2012). *The British Association of Social Workers*. Kasutatud 31.08.2016 http://cdn.basw.co.uk/upload/basw_34634-1.pdf.
6. Behaving Professionally on Social Media (i.a). *Missouri Southern State University*.
Kasutatud 23.06.2016 <http://www.mssu.edu/student-affairs/career-services/pdfs/Behaving%20professionally%20on%20social%20media.pdf>.
7. Boardia, P. (1997). Face-to-Face Versus Computer-Mediated Communication: A Synthesis of the Experimental Literature. *The Journal of Business Communication*, 34(1), 99-120.
8. boyd, d. (2007). Why youth ♥ social network sites: The role of networked publics in teenage social life. D. Buckingham (Toim), *The John D. and Catherine T. MacArthur Foundation Series on Digital Media and Learning—Youth, Identity, and Digital Media Volume* (lk 119–142). Cambridge, MA: MIT Press.

9. boyd, d. (2010). Social network sites as networked publics: Affordances, dynamics, and implications. Z. Papacharissi (Toim), *Networked Self: Identity, Community, and Culture on Social Network Sites* (lk 33–58). New York, NY: Routledge.

10. Breyette, S. K. ja Hill, K. (2015). The Impact of Electronic Communication and Social Media on Child Welfare Practice. *Journal of Technology in Human Services*, 33, 283-303.

11. Byron, K. (2008). Carrying too heavy a load? The communication and miscommunication of emotion by email. *Academy of Management Review*, 33(2), 309–327.

12. Code of Ethics (2010). *Australian Association of Social Workers*. Kasutatud 26.04.2017 <https://www.aasw.asn.au/document/item/1201>.

13. Code of Ethics of the National Association of Social Workers (1999). *National Association of Social Workers*. Kasutatud 26.04.2017 <https://umaine.edu/socialwork/files/2013/02/NASW-Code-of-Ethics.pdf>.

14. Company (i.a). *Twitter, Inc*. Kasutatud 22.03.2017 <https://about.twitter.com/company>.

15. Company info (i.a). *Facebook newsroom*. Kasutatud 22.03.2017 <http://newsroom.fb.com/company-info/>.

16. Digipädevus õppekavades (2016). *Innove*. Kasutatud 08.07.2016 <http://oppekava.innove.ee/digipadevus-oppekavades/>.

17. Dingli, A. ja Seychell, D. (2015). *The New Digital Natives: Cutting the Chord*. New York: Springer.

18. Dombo, E. A., Kays, L. ja Weller, K. (2014). Clinical Social Work Practice and Technology: Personal, Practical, Regulatory, and Ethical Considerations for the Twenty-First Century. *Social Work in Health Care*, 53(9), 900-919.

19. Eesti Facebooki kasutajate arv on jõudmas 600 000 piirile (2015). *Kommunikatsioonibüroo Dalton*. Kasutatud 22.06.2016 <http://dalton.ee/eesti-facebook-i-kasutajate-arv-on-joudmas-600-000-piirile/>.

20. Eesti Statistikaamet (2016a). *16–74-aastased arvuti- ja internetikasutajad isikute rühma ja kasutussageduse järi viimase kolme kuu jooksul*. Kasutatud 22.06.2016 http://pub.stat.ee/px-web.2001/Dialog/varval.asp?ma=IT42&ti=16%9674%2DAASTASED+ARVUTI%2DJA+INTERNETIKASUTAJAD+ISIKUTE+R%DCHMA+JA+KASUTUSSAGEDUSE+J%C4RGI+VIIMASE++KOLME+KUU+JOOKSUL&path=../Database/Sotsiaalelu/08Leibkonnad/06Leibkonna_elamistingimused/01Infotehnoloogia_leibkonnas/&lang=2.

21. Eesti Statistikaamet (2016b). *Koduse internetiühendusega leibkonnad elukoha ja internetiühenduse liigi järgi*. Kasutatud 22.06.2016 http://pub.stat.ee/px-web.2001/Dialog/varval.asp?ma=IT211&ti=KODUSE+INTERNETI%DCHENDUSEGA+LEIBKONNAD+ELUKOHA+JA+INTERNETI%DCHENDUSE+LIIGI+J%C4RGI&path=../Database/Sotsiaalelu/08Leibkonnad/06Leibkonna_elamistingimused/01Infotehnoloogia_leibkonnas/&lang=2.

22. Eesti Statistikaamet (2012). *Rahvastik soo ja vanuserühma järgi*. Kasutatud 31.08.2016 http://pub.stat.ee/px-web.2001/Dialog/varval.asp?ma=RV021&ti=RAHVASTIK+SOO+JA+VANUSER%DCHMA+J%C4RGI%2C+1%2E+JAANUAR&path=../Database/Rahvastik/01Rahvastikunaitajad_ja_koosseis/04Rahvaarv_ja_rahvastiku_koosseis/&lang=2.

23. Eesti Statistikaamet (2011). *Rahvastik võõrkeelte oskuse, soo, vanuserühma, haridustaseme ja maakonna järgi*. Kasutatud 31.08.2016 http://pub.stat.ee/px-web.2001/Dialog/varval.asp?ma=RL0441&ti=RAHVASTIK+V%D5%D5RKEELTE+OSKUSE%2C+SOO%2C+VANUSER%DCHMA%2C+HARIDUSTASEME+JA+MAAKONNA+J%C4RGI%2C+31%2E+DETSEMBER+2011&path=../Database/Rahvaloendus/REL2011/07Rahvastiku_demograafilised_ja_etno_kultuurilised_naitajad/08Rahvus_Emakeel_ja_keeelteoskus_Murded/&lang=2.

24. Email Statistics Report, 2016-2020 (2016). *The Radicati Group, Inc.* Kasutatud 24.08.2016 http://www.radicati.com/wp/wp-content/uploads/2016/01/Email_Statistics_Report_2016-2020_Executive_Summary.pdf.

25. Ethics and Practice Guideline - Social Media, information and communication technologies: Part 1 (2016). *Australian Association of Social Workers.* Kasutatud 31.08.2016 <https://www.aasw.asn.au/document/item/4673>.

26. Ethics and Practice Guideline - Social Media, information and communication technologies: Part 2 (2016). *Australian Association of Social Workers.* Kasutatud 31.08.2016 <https://www.aasw.asn.au/document/item/4674>.

27. Ethics and Practice Guideline - Social Media, information and communication technologies: Part 3 (2016). *Australian Association of Social Workers.* Kasutatud 31.08.2016 <https://www.aasw.asn.au/document/item/6473>.

28. Eurobaromeeter: Andmekaitse (2015). *Euroopa Komisjon.* Kasutatud 15.04.2017 http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_431_fact_ee_ee.pdf.

29. Euroopa Inimõiguste Konventsioon (i.a). *European Court of Human Rights.* Kasutatud 06.03.2017 http://www.echr.coe.int/Documents/Convention_EST.pdf.

30. Eurostat (2015). *Enlargement countries - information and communication technology statistics.* Kasutatud 10.08.2016 http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Enlargement_countries_-_information_and_communication_technology_statistics.

31. Four in Five Regard Internet Access as a Fundamental Right: Global Poll (2010). *GlobeScan.* Kasutatud 31.08.2016 http://news.bbc.co.uk/2/shared/bsp/hi/pdfs/08_03_10_BBC_internet_poll.pdf.

32. Friedman, R. A ja Currall, S. C. (2003). Conflict escalation: Dispute exacerbating elements of e-mail communication. *Human Relations*, 56(11), 1325–1347.
33. Garfinkel, S. (2001). *Database nation: The death of privacy in the 21st century*. Sebastopol, CA: O'Reilly Media.
34. Guo, L. K ja Sanchez, Y. (2005). Workplace Communication. N. Borkowski (Toim), *Organizational Behavior in Health Care* (lk 77-105). Sudbury: Jones & Bartlett Learning.
35. Harbeck Voshel, E. ja Wesala, A. (2015). Social Media & Social Work Ethics: Determining Best Practices in an Ambiguous Reality. *Journal of Social Work Values & Ethics* 12(1), 67-76.
36. Help Center (i.a) *Facebook*. Kasutatud 05.04.2017
<https://www.facebook.com/help/501283333222485/>.
37. Hirsjärvi, S., Remes, P. ja Sajavaara, P. (2005). *Uuri ja kirjuta*. Tallinn: Medicina.
38. ICT Facts and Figures 2016 (2016). *International Telecommunication Union*. Kasutatud 27.08.2016
<http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/facts/ICTFactsFigures2016.pdf>.
39. Ilves, K. (2009). *Kvalitatiivse uurimisviisi ajalooline taust ja teoreetilised alused*. SOSS.04.218 õppematerjal. Kasutatud 04.12.2016
http://193.40.4.3/bitstream/handle/10062/14275/Kvalitatiivse_uurimismetoodika_spetsiifika.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
40. Joinson, A.N. (2008). 'Looking at', 'Looking up' or 'Keeping up with' people? Motives and Uses of Facebook. The 26th Annual SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems, Florence.

41. Judd, R. G. ja Johnston, L. B. (2012). Ethical consequences of using social network sites for students in professional social work programs. *Journal of Social Work Values and Ethics*, 9(1), 5-10.
42. Kalmus, V., Masso, A. ja Linno, M. (2015). *Kvalitatiivne sisuanalüüs*. Kasutatud 29.11.2016 <http://samm.ut.ee/kvalitatiivne-sisuanalyys>.
43. Keniston, K. (2003). Introduction: The Four Digital Divides. K. Keniston ja D. Kumar (Toim), *IT Experience in India: Bridging the Digital Divide* (lk 1-34). New Delhi: Sage Publications.
44. Khan, G. F. (2015). The Government 2.0 utilization model and implementation scenarios. *Information Development*, 31(2), 135-149.
45. Kimball, E. ja Kim, J. (2013). Virtual Boundaries: Ethical Considerations for Use of Social Media in Social Work. *Social Work*, 58(2), 185-188.
46. Kligienė, N. ja Rapečka A. (2011). Challenges of Digital Era: Potential and Pitfalls of Social Media: Ethics and Trust in Collaborative Cross-Domains. COLLA 2011: The First International Conference on Advanced Collaborative Networks, Systems and Applications, Luxembourg.
47. Kohtuasi Kalda vs. Eesti (2016). *Riigiteataja andmed*. Kasutatud 06.03.2017 https://www.riigiteataja.ee/failid/kalda_vs_eesti.pdf.
48. Kriminaalmenetluse seadustik (2003). RT I 2003, 27, 166. *Riigiteataja andmed*. Kasutatud 06.02.2017 <https://www.riigiteataja.ee/akt/131122016016?leiaKehtiv>.
49. Käger, M., Kaldur, K., Vollmer, M., Talur, P., Krenjova, J. ja Hänni, L. (2016). *Infotehnoloogiliste võimaluste rakendamine noorsootöös*. Tartu: Haridus- ja Teadusministeerium.

50. Laherand, M-L. (2010). *Kvalitatiivne uurimisviis* (2. trükk). Tallinn: OÜ Infotrükk.
51. Lampe, C., Ellison, N. ja Steinfield, C. (2006). A Face (Book) in the Crowd: Social Searching vs. Social Browsing. 20th Anniversary ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work, New York.
52. Lilienthal, A. (2016). Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia vahendite kasutamine sotsiaaltöös ning sellega kaasnevad eetilised probleemid. Tartu: TÜ.
53. Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium. (2013). Eesti infoühiskonna arengukava 2020. Kasutatud 17.03.2017 https://www.mkm.ee/sites/default/files/elfinder/article_files/eesti_infoühiskonna_arengukava.pdf.
54. Mattison, M. (2012). Social work practice in the digital age: therapeutic e-mail as a direct practice methodology. *Social Work*, 57(3), 249-258.
55. Measuring the Information Society Report 2014 (2014). *International Telecommunication Union*. Kasutatud 10.08.2016 https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/mis2014/MIS2014_without_Annex_4.pdf.
56. Meier, J. (2007a). Linna noorsooteenistuse peaspetsialist šokeeris blogiga. *Tartu Postimees*, 2. aprill. Kasutatud 19.04.2017 <http://tartu.postimees.ee/1646183/linna-noorsooteenistuse-peaspetsialist-okeeris-blogiga>.
57. Meier, J. (2007b). Noorsoo-teenistuse peaspetsialist lahkub ametist. *Postimees*, 3. aprill. Kasutatud 19.04.2017 <http://www.postimees.ee/1646567/noorsoo-teenistuse-peaspetsialist-lahkub-ametist>.
58. Mishna, F., Bogo, M., Root, J., Sawyer, J-L. ja Khoury-Kassabri, M. (2012). "It just crept in": The digital age and implications for social work practice. *Clinical Social Work Journal*, 40(3), 277-286.

59. Mishna, F., Bogo, M. ja Sawyer, J-L. (2013). Cyber Counseling: Illuminating Benefits and Challenges. *Clinical Social Work Journal*, 43(2), 169-178.

60. Nabeker, F. (1998). DSP Comes of Age: The 1970s. *Signal Processing: The Emergence of a Discipline, 1948-1998* (lk 89-113). Piscataway, NJ: IEEE Press.

61. NASW & ASWB Standards for Technology and Social Work Practice (2005). *National Association of Social Workers ja Association of Social Work Boards*. Kasutatud 02.07.2016
<https://www.socialworkers.org/practice/standards/naswtechnologystandards.pdf>.

62. O’Leary, P., Tsui, M-S ja Ruch, G. (2013). The Boundaries of the Social Work Relationship Revisited: Towards a Connected, Inclusive and Dynamic Conceptualisation. *British Journal of Social Work*, 43, 135–153.

63. United Nations General Assembly oral revisions of 30 June (2016). *United Nations General Assembly*. Kasutatud 28.08.2016
https://www.article19.org/data/files/Internet_Statement_Adopted.pdf.

64. Palfrey, J. ja Gasser, U. (2008). *Born Digital: Understanding the First Generation of Digital Natives*. New York: Basic Books.

65. Parker-Oliver, D. ja Demiris, G. (2006). Social Work Informatics: A New Specialty. *Social Work*, 51(2), 127-134.

66. Perron, B. E., Taylor, H. O., Glass J. E. ja Margerym-Leys J. (2010). Information and communication technologies in social work. *Advances in Social Work*, 11(1), 67-81.

67. Prensky, M. (2001). Digital Natives, Digital Immigrants Part I. *On the Horizon*, 9(5), 1–6.

68. Pruulmann-Vengerfeldt, P., Roots, A., Strenze, T., Ainsaar, M. (2015). Tehnoloogiarikkas keskkonnas probleemilahendusoskuse tase ja IKT kasutus Eesti elanike hulgas. PIAAC uuringu temaatiline aruanne nr 5. Tartu: Haridus- ja Teadusministeerium.
69. Reamer, F. G. (2014). Clinical Social Work in a Digital Environment: Ethical and Risk-Management Challenges. *Clinical Social Work Journal*, 43(2), 120-132.
70. Reamer, F. G. (2011). Eye on ethics: Developing a social media ethics policy. *Social Work Today*. Kasutatud 08.07.2016
http://www.socialworktoday.com/news/eoe_070111.shtml.
71. Reamer, F. G. (2003). Boundary issues in social work: Managing dual relationships. *Social Work*, 48(1), 121–33.
72. Report of the Special Rapporteur on the promotion and protection of the right to freedom of opinion and expression, Frank La Rue (2011). *United Nations General Assembly*. Kasutatud 31.08.2016
http://www2.ohchr.org/english/bodies/hrcouncil/docs/17session/A.HRC.17.27_en.pdf.
73. Rhoads, M. (2010). Face-to-Face and Computer-Mediated Communication: What Does Theory Tell Us and What Have We Learned so Far?. *Journal of Planning Literature*, 25(2), 111-122.
74. Salla, E. (2016). „Nagu mänuasjad oleksime, et kes kelle oma on“ - lapsed räägivad asenduskodus elamisest. Tartu: TÜ.
75. Selg, M. (2014). Sotsiaaltöö professiooni ülemaailmne definitsioon. *Sotsiaaltöö*, 3, 9-14.
76. Song, J. H., Hollenbeck, C. R. ja Zinkhan G. M. (2008). The Value of Human Warmth: Social Presence Cues and Computer-Mediated Communications. *Advances In Consumer Research*, (35), 793-794.

77. Sotsiaalala töötaja eetikakoodeks (2005). Kasutatud 02.07.2016
http://www.eswa.ee/file/2016/11/Eetikakoodeks_Avaldatud-ST.pdf.
78. Stern, J. (i.a). *Introduction to Web 2.0 Technologies*. Kasutatud 10.08.2016
http://www.wlac.edu/online/documents/Web_2.0%20v.02.pdf.
79. Tartu Ülikooli sotsiaalmeedia juhised (2013). *Tartu Ülikool Sotsiaalmeedia vārav*.
Kasutatud 29.03.2017 <http://social.ut.ee/wp-content/uploads/2014/02/Sotsiaalmeedia-juhised-16DEC13.pdf>.
80. Thackray, L. (2014). Obstacles to and engagement with social media. J. Westwood (Toim), *Social Media in Social Work Education* (lk 7-17). Northwich: Critical Publishing.
81. The Universal Declaration of Human Rights (i.a). *United Nations*. Kasutatud 27.08.2016
<http://www.un.org/en/universal-declaration-human-rights/>.
82. Tongia, R., Subrahmanian E. ja Arunachalam, V. S. (2005). *Information and Communications Technology for Sustainable Development: Defining a Global Research Agenda*. Bangalore: Allied Publishers.
83. Watling, S., ja Rogers, J. (2012). The social impact of the internet. L. Block (Toim), *Social Work in a Digital Society* (lk 7-31). London: Learning Matters.
84. West, D., Heath, D. (2011). Theoretical pathways to the future: Gloalization, ICT and social work theory and practise. *Journal of Social Work*, 11(2), 209-221.
85. Winter, J. S. (2013). Is Internet Access a Human Right? Linking Information and Communication Technology Development with Global Human Rights Efforts. *Global Studies Journal*, 5(3), 35-48.

86. Õunapuu, L. (2014). Kvalitatiivne ja kvantitatiivne uurimisviis sotsiaalteadustes. Kasutatud 29.11.2016 <http://lembit.ut.ee/wp-content/uploads/2016/01/L%C3%95-E-%C3%B5pik-2014-2.pdf>.
87. Ülevaade ÜRO tegevuskava 2030 elluviimisest Eestis (2016). *Riigikontroll*. Kasutatud 28.07.2016 https://riigikantselei.ee/sites/default/files/content-editors/Failid/SA_eesti/2016_06_29_ulevaade_tegevuskava2030_elluviimisest_eestis_loplik_30.06.2016_kodulehele.pdf.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Kai Jürmann,

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose „Infokommunikatsioonitehnoloogia kasutamine sotsiaaltöös: sotsiaaltöötajate perspektiiv“, mille juhendaja on Merle Linno,
 - 1.1. reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;
 - 1.2. üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.
2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Tartus, 29.05.2017